香港申訴專員公署

Office of The Ombudsman, Hong Kong



主動調查報告

Direct Investigation Report

有關政府土地上樹木投訴的處理

Handling of complaints involving trees on Government land

報告完成日期：2023 年 7 月 10 日

Completion Date: 10 July 2023

報告公布日期：2023 年 7 月 13 日

Announcement Date: 13 July 2023

調查報告中文版，並附有中、英文摘要。
報告亦載於本署網頁 www.ombudsman.hk。
報告的英文版稍後亦會上載。

This report is published in Chinese and supplemented by
an Executive Summary in Chinese and English.
This report is also available on our website at
www.ombudsman.hk.
English version of the report will be uploaded soon.

目錄

報告摘要

章節	*段落*
1 *引言*	
背景	***1.1 – 1.3***
調查過程	***1.4 – 1.5***
2 *樹木管理部門的分工及投訴處理機制*	
樹木辦的成立及其職能	***2.1 – 2.4***
樹木管理部門的分工	***2.5 – 2.7***
投訴處理機制	***2.8 – 2.11***
處理具爭議個案的跨部門機制	***2.12 – 2.16***
樹木管理部門	***2.17 – 2.21***
3 *樹木投訴處理機制的執行情況*	
經 ***1823*** *接獲的樹木投訴*	***3.1 – 3.9***
非經 ***1823*** *接獲的樹木投訴*	***3.10 – 3.11***
整體情況	***3.12 – 3.13***
4 *個案研究*	***4.1***
個案（一）：各部門爭議樹木的正確位置及應以樹的哪部分界定位置	***4.2 – 4.8***
個案（二）：部門爭議樹木是否在《技術通告》內所指的「公共道路旁 ***10*** *米範圍內」*	***4.9 – 4.15***
個案（三）：部門爭議界定為「具特殊科學價值地點」上的樹木的管理責任	***4.16 – 4.20***
個案（四）：部門爭議涉及海堤的樹木管理責任	***4.21 – 4.23***

	個案（五）：部門再次爭議涉及海堤的樹木管理責任	***4.24 – 4.27***
	個案（六）：部門未按跨部門機制的要求轉介個案	***4.28 – 4.30***
	個案（七）：部門需時超過 365 日才提供具體回覆	***4.31 – 4.33***
5	*樹木辦推出的改善措施*	***5.1***
	教育市民更有效地匯報樹木問題	***5.2 – 5.4***
	協助 1823 在處理樹木投訴時識別負責的部門	***5.5***
	加強協調和督導部門處理樹木投訴的工作	***5.6 – 5.19***
	成立專責小組檢視現行樹木管理指引	***5.20 – 5.21***
6	*本署的評論及建議*	
	緒言	***6.1 – 6.3***
	本署的評論	***6.4 – 6.37***
	本署的建議	***6.38***
	鳴謝	***6.39***

有關政府土地上樹木投訴的處理
主動調查報告摘要

引言

全港的樹木眾多，分布甚廣。政府採用「綜合管理方式」管理政府土地上的樹木，由負責保養轄下政府設施或土地的部門，護養所屬範圍內的樹木。

2. 發展局轄下的樹木管理辦事處（「樹木辦」）為本港制定全面的樹木管理策略及措施，以及在中央層面協調及督導各部門處理樹木投訴。在本調查進行期間，樹木辦積極實施一系列改善措施，包括檢視及更新有關投訴處理機制、加強協調和督導部門處理樹木投訴的工作、協助部門處理積壓樹木投訴個案，以及成立由發展局常任秘書長（工務）主持的專責小組，全面檢視了現行的樹木管理指引，並提出 10 項建議，以優化樹木檢測及風險評估制度。本署相信，上述改善措施應有效從源頭減低有問題的樹木數目，繼而減少投訴。

3. 本署審視了樹木辦在協調及督導各部門處理樹木投訴的工作、現時各部門就樹木管理的分工，以及 10 個主要樹木管理部門（即漁農自然護理署、建築署、土木工程拓展署、渠務署、民政事務總署、房屋署、路政署、地政總署、康樂及文化事務署和水務署）和效率促進辦公室轄下 1823 提供的資料後，有以下的評論和建議。

本署調查所得

樹木辦應更主動介入涉及權責爭議的投訴個案

4. 1823 提供的資料顯示，2018 年至 2022 年 10 月期間，1823 每年平均接獲約 24,000 宗樹木投訴，涉及部門權責爭議的個案每年平均約 1,100 宗，佔全年接獲的投訴 3.3%至 5.9%不等。而在該些涉及權責爭議的個案中，每年皆有數十宗個案需時超過三個月投訴人才獲回覆。雖然涉及部門權責爭議的個案只佔整體投訴的少數，但鑑於樹木的狀況存在變數，若投訴個案因部門的權責爭議

而不獲適時處理，不但容易令市民感到政府部門互相推卸責任，更可能帶來安全隱患。

5.　　本署調查發現，過往樹木辦在接獲 1823 通知後會按機制待相關部門的投訴主任重新審視個案，若爭議仍未獲得解決，樹木辦才正式介入並作出所需協調及裁決。本署的三宗個案研究顯示，當樹木辦按機制介入時，個案距離接收時間已達四至六個多月不等。在本署展開初步查訊後，樹木辦於 2022 年年初試行優化機制，提前介入處理全部由 1823 上呈至部門投訴主任的個案。雖然如此，從本署的個案研究可見，投訴的處理時間會受不同因素影響，個案上呈至相關部門的投訴主任時或已出現嚴重延誤。即使樹木辦當初在個案上呈至部門投訴主任時已經介入，整體處理時間不會明顯減少。

6.　　由此可見，就涉及部門權責爭議的樹木投訴個案，若樹木辦僅以個案處理階段來決定何時介入，未必能夠適時解決爭議。既然樹木辦訂立跨部門機制是為了有效釐清樹木管理責任以盡早處理投訴，本署認為，該辦應考慮以樹木投訴的整體處理時間作為其中一個介入個案的準則：即使個案仍未上呈至部門投訴主任的階段，若個案的整體處理進度已因不同原因出現嚴重延誤，樹木辦便應介入，以免問題樹木因未獲適時處理而引致環境衞生滋擾甚至安全風險。

樹木辦應善用處理個案的經驗減少部門爭議

7.　　發展局頒布的《技術通告》（工務）第 6/2015 號（「《技術通告》」）列明樹木管理部門的分工安排，樹木管理責任基本上以樹木所在的位置界定。本署的個案研究顯示，部門不時對《技術通告》的規定有不同理解，甚至就同類問題重覆發生爭議，例如：相關部門爭議應以樹木的哪個部分來界定位置、相關部門對《技術通告》內有關「非快速公路的公共道路（郊野公園除外）路緣起計 10 米範圍內而未批租及未撥用政府土地上的樹木」的詮釋出現分歧等。本署相信，類似上述的爭議應並不罕見。

8.　　雖然樹木辦已自 2022 年起將個別具代表性個案的裁決總結上傳至政府內聯網，作為具指導性的案例，以供部門遵從，但 1823 提供的數據顯示，2022 年每年涉及意見分歧的投訴個案數目維持於約 800 宗水平。向部門分享裁決個案的資料，對減少部門

的爭議作用仍有待觀察。本署明白，部分投訴或有其特別情況，部門之間的權責爭議不大可能完全避免，但本署更關注的是，各部門對樹木管理責任的分工有否長期存在根本性的意見分歧甚至誤解，以致同類爭議重覆出現。

9. 本署認為，除了與部門分享個別裁決個案外，樹木辦應就已完成的個案進行系統性分析，整合各部門對樹木管理責任常見的分歧和誤解，與部門定期進行交流及分享，並適時檢視及按需要更新《技術通告》的內容，適當地加入過往裁決個案所得的原則性指引，供各部門遵從。

樹木辦應督導及監察部門遵從跨部門機制處理投訴轉介

10. 根據現行的跨部門機制，部門若在接獲 1823 轉介樹木投訴後認為所涉的樹木不屬其職權範圍，需在接獲轉介個案當日起計七個工作天內向 1823 提交初步調查報告以便再次轉介個案。本署的個案研究顯示，有部門未能在指定的時限內回覆 1823 不同意接收個案，因而大幅延長了相關投訴的整體處理時間；亦有部門回覆 1823 時只簡單地表示樹木位於某街道，不屬其管轄範圍，但無提供任何其他輔助資料（如地圖、相片），以致 1823 需時翻閱資料以找出負責的部門。以上種種均會影響處理樹木投訴的整體進度。

11. 本署認為，樹木辦應督導各部門嚴格按照跨部門機制的規定處理投訴轉介個案，即如不同意接收個案需在指明時限內提出轉介要求，並在提出該要求時向 1823 提供充足資訊。樹木辦亦應監察部門的遵從情況，確保投訴個案獲適時轉介。

樹木辦應指示部門有權責爭議時及早安排聯合視察

12. 本署從個案研究中留意到，部門之間的爭議很多時候均源於各自對現場環境有不同觀察。事實上，這類型的爭議皆可透過部門進行聯合視察得以釐清。然而，現時部門在有權責爭議時安排聯合視察甚為罕見，往往待樹木辦介入後才按該辦的要求參與聯合視察。

13. 本署認為，樹木辦應指示各部門就樹木投訴出現權責爭議時及早安排聯合視察，以盡快釐清樹木管理責任。

樹木辦應加強監察部門因應投訴而進行的一般樹木工作

14. 現時，樹木管理部門會按各自的服務承諾回覆樹木投訴。至於處理投訴所涉的樹木管理工作，發展局制訂的指引訂明若樹木管理部門於高人流、車流地區識別枯樹或證實非古樹名木感染褐根病，須在不多於四星期內將其移除。除此之外，樹木辦並沒有要求部門就一般樹木工作（例如修剪樹木、清理枯枝等）訂定完成時限，部門可按各自的情況決定如何跟進。

15. 本署調查發現，所有部門均沒有就一般樹木工作制訂內部處理時限，亦沒有設立數據庫備存投訴所涉及樹木工作的完工日期。即使部門能按服務承諾回覆投訴人，目前沒有客觀資料顯示部門實際上有否適時跟進投訴所涉的樹木工作。

16. 本署認為，樹木辦應要求各部門按實際需要就因應投訴而進行的一般樹木工作訂定時限，並定期向樹木辦匯報相關數據以作監察，確保部門妥善跟進投訴所涉的樹木問題。

樹木辦應檢視及優化 1823 月度報告的數據類別

17. 1823 每月會向樹木辦提交有關樹木投訴的報告，詳列多項數據，包括於有關月份 1823 收到的樹木投訴數目、已完成、未完成及逾期回覆的投訴數目；以及上呈至部門聯絡主任、投訴主任及樹木辦的投訴個案數目等。樹木辦會透過 1823 的月度報告監察各部門處理樹木投訴的情況。

18. 本署調查發現，現時 1823 月度報告中只包含各部門於該月份最後一日當刻的逾期個案數目，即並非累計數字。因此，1823 現時的月度報告未能全面反映部門處理樹木投訴的表現。而由於 1823 過往並無備存部門逾期回覆的累計投訴數目，樹木辦未能掌握部門逾期處理 1823 轉介的投訴的整體情況，包括延誤回覆的個案數目、延誤回覆的時間及趨勢。此外，現時 1823 的月度報告只載列上呈至部門內不同人員甚至樹木辦審研的個案數目，但沒有分析該些個案的完成處理時間。本署認為，涉及權責不清的投訴個案的平均完成處理時間有重要參考價值，可有助樹木辦檢視跨部門機制的成效。

19. 本署建議，樹木辦檢視及優化 1823 月度報告的數據類別，

以加強監察各部門處理樹木投訴的表現和跨部門機制的運作情況。

樹木辦應收集非經 1823 接獲的樹木投訴的數據

20. 2018 年至 2022 年（截至 10 月），政府每年平均接獲約 28,000 宗樹木投訴，其中約 24,000 宗經 1823 接獲（佔 86%），以及約 4,000 宗由樹木管理部門直接或以其他方式接獲（佔 14%）。

21. 1823 按既定機制處理收到的樹木投訴，要求負責的部門按指明的時限回覆，並定期向逾期回覆的部門發出催辦通知及每月個案逾期報告。1823 亦會每月向樹木辦提供載有各項數據的樹木投訴報告，以便監察。至於非經 1823 接獲的樹木投訴，各樹木管理部門會根據各自的監察機制及服務承諾處理。樹木辦現時只要求各部門每年匯報接獲的樹木投訴總數，但沒有要求其他數據分析，可見樹木辦對非經 1823 接收的樹木投訴及部門處理的情況，了解相對有限。

22. 本署建議，樹木辦要求各部門定期匯報非經 1823 接獲的樹木投訴的相關數據，以全面監察從不同渠道接收的樹木投訴及部門跟進的情況。

樹木辦應持續監察地政總署處理樹木投訴的表現

23. 1823 的資料顯示，地政總署過往曾有大量逾期回覆的樹木投訴。截至 2021 年 12 月及 2022 年 3 月，該署皆有超過 2,000 宗積壓的樹木投訴尚待回覆。本署的個案研究顯示，地政總署在接獲一宗 1823 轉介涉及樹木有倒塌風險的投訴後超過一年才經 1823 回覆投訴人個案仍在調查中，遑論該署後續的跟進工作。本署認為，有關個案實屬嚴重延誤，實在不能接受。

24. 本署留意到，自 2022 年下半年起，樹木辦已加強督導地政總署處理樹木投訴的工作；該署內部亦成立了由副署長領導的工作小組，全面檢討處理樹木投訴的程序，並提出九項改善建議，當中七項已經實施。1823 的資料顯示，過往積壓的情況已有明顯改善，截至 2022 年 10 月，地政總署逾期回覆的樹木投訴數目已大幅減少至四宗。

25. 雖然如此，需注意的是，上段所指的是地政總署逾期回覆1823的個案數目，該署並無備存實際仍未完成清理的樹木投訴數目，因此沒有客觀資料顯示過去積壓的投訴所涉的樹木實際上是否已全部獲妥善處理。本署期望，該署善用正在建立的電腦資料系統作為內部監察工具，跟進投訴個案和進行數據分析。

26. 無論如何，地政總署負責為未批租及未撥用政府土地上的樹木提供非經常性的樹木護養，涉及的樹木數量龐大，其處理樹木投訴的工作繁重。本署認為，樹木辦應持續監察地政總署處理樹木投訴的表現，並在有需要時向該署提供協助，確保有問題的樹木獲妥善處理。

本署的建議

27. 綜合上述評論，申訴專員對發展局轄下的樹木辦有以下建議：

(1) 就涉及部門權責爭議的樹木投訴個案，考慮以投訴的整體處理時間作為其中一個介入準則，以減低問題樹木因未獲適時處理而引致環境衞生滋擾甚至安全風險；

(2) 就曾處理涉及權責爭議的樹木投訴個案進行系統性分析，整合各部門常見的分歧和誤解，與部門定期進行交流及分享，並適時檢視及按需要更新《技術通告》的內容，適當地加入過往裁決個案所得的原則性指引，供各部門遵從；

(3) 督導各部門嚴格按照跨部門機制的規定處理投訴轉介個案，即如不同意接收個案需在指明時限內提出轉介要求，並在提出該要求時向1823提供充足資訊。樹木辦亦應監察部門的遵從情況，確保投訴個案獲適時轉介；

(4) 指示各部門就樹木投訴出現權責爭議時及早安排聯合視察，以盡快釐清樹木管理責任；

(5) 要求各部門按實際需要就因應投訴而進行的一般樹木工作訂定時限，並定期向樹木辦匯報相關數據以作監察，確保部門妥善跟進投訴所涉的樹木問題；

(6) 檢視及優化 1823 月度報告的數據類別，以加強監察各部門處理樹木投訴的表現和跨部門機制的運作情況；

(7) 要求各部門定期匯報非經 1823 接獲的樹木投訴的相關數據，以全面監察從不同渠道接收的樹木投訴及部門跟進的情況；以及

(8) 持續監察地政總署處理樹木投訴的表現，並在有需要時向該署提供協助，確保有問題的樹木獲妥善處理。

申訴專員公署
2023 年 7 月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：

Facebook.com/Ombudsman.HK　　**Instagram.com/Ombudsman_HK**

Executive Summary
Direct Investigation Report

Handling of Complaints Involving Trees on Government Land

Introduction

There are vast numbers of trees across the territory. The Government currently adopts an integrated approach for managing trees on Government land, under which the department responsible for maintaining a Government facility or site takes care of the trees within the area.

2. The Tree Management Office ("TMO") under the Development Bureau ("DEVB") formulates comprehensive tree management strategies and measures for Hong Kong. It coordinates and supervises Government departments' handling of tree complaints at the central level. In the course of our investigation, TMO has proactively implemented a number of improvement measures, including reviewing and updating the complaint handling mechanism, strengthening the coordination with and supervision of departments in handling tree complaints, assisting departments in clearing the backlog of tree complaints and establishing a task force chaired by the Permanent Secretary for Development (Works) to conduct a comprehensive review of the prevailing tree management guidelines. Ten recommendations were subsequently made to enhance the tree inspection and risk assessment regime. This Office believes that the above measures should effectively reduce the number of problematic trees at source, thereby bringing down the number of complaints.

3. This Office has scrutinised TMO's work in coordinating and supervising departments' handling of tree complaints and the delineation of tree management responsibilities among departments. We have also studied the information provided by ten major tree management departments (namely the Agriculture, Fisheries and Conservation Department, Architectural Services Department, Civil Engineering and Development Department, Drainage Services Department, Home Affairs Department, Housing Department, Highways Department, Lands Department ("LandsD"), Leisure and Cultural Services Department, and Water Supplies Department) and 1823 under the Efficiency Office. Our comments and recommendations are as follows.

Our Findings

TMO Should Step in More Proactively in Complaint Cases Involving Disputes over Responsibilities

4. Information provided by 1823 showed that between 2018 and October 2022, each year 1823 received on average some 24,000 tree complaints, of which about 1,100

cases on average (or 3.3% to 5.9% over the annual total of complaints received) involved disputes over responsibilities among departments. Each year, in dozens of such cases, the complainant received a reply only after more than three months. While the number of cases involving disputes over responsibilities makes up only a small percentage of the annual total, the conditions of trees change from one minute to the next. If tree complaints are not handled in a timely manner because of departments' disagreement over responsibilities, not only would it easily lead to an impression of departments passing the buck, but also pose safety hazards.

5. Our investigation found that in the past, upon notification by 1823 of a dispute over responsibilities, TMO would follow the mechanism to first wait for a review of the case by the complaint officers of the departments concerned, then formally step in to coordinate and adjudicate if the dispute remains unresolved. In three case studies, we found that by the time TMO stepped in according to the mechanism, about four to six months had already lapsed since the cases were received. After the commencement of our preliminary inquiries, TMO piloted an enhanced mechanism in early 2022 under which it would intervene earlier to handle all cases that 1823 has taken to the complaint officers of the departments concerned. Nevertheless, our case studies revealed that the case handling time was subject to numerous factors and the case might have been seriously delayed when it was taken to the departmental complaint officers. In other words, even if TMO intervened at the time when the case was raised to the departmental complaint officers, the overall handling time would not significantly shorten.

6. This shows that for tree complaint cases involving disputes over responsibilities, if TMO bases its decision to step in solely on the complaint handling stage, the disputes may not be settled in a timely manner. Given that the aim of TMO in setting up the inter-departmental mechanism is to effectively clarify tree management responsibilities for early resolution of complaints, we consider that the overall handling time of a tree complaint case should be a criterion for TMO's intervention. Even if a case is not yet taken to the departmental complaint officers, TMO should still step in when there is already a serious delay in the overall case progress by different reasons, lest a problematic tree would become an environmental nuisance or even a safety hazard due to delayed handling.

TMO Should Make Good Use of Case Handling Experience to Reduce Disputes Among Departments

7. The Technical Circular (Works) No. 6/2015 ("the Technical Circular") promulgated by DEVB sets out the division of responsibilities among tree management departments. Tree management responsibilities are basically determined by the location of a tree. Our case studies found that from time to time, there were divergent interpretations of the Technical Circular by departments and even recurrence of disputes over similar issues. For instance, departments had argued over which part of the tree should define its location, or they had different interpretations as to the meaning of "roadside trees within 10 metres from kerb of non-expressway public roads (outside country parks) on unleased/unallocated Government land" in the Technical Circular.

We believe similar disagreements would not be rare.

8. Since 2022, TMO has uploaded the summaries of its decisions in representative cases onto the Government intranet with a view to providing guiding examples to departments. Yet, information provided by 1823 showed that the number of complaint cases involving disagreement among departments in 2022 remained at about 800. The effectiveness of sharing case decisions in reducing disputes among departments remains to be seen. While we understand that some cases may involve special circumstances and disputes over responsibilities among departments can unlikely be avoided completely, we are more concerned whether there exist prolonged fundamental differences in opinions or even misunderstanding of the delineation of tree management responsibilities by departments, resulting in recurrent disputes over similar issues.

9. We reckon that in addition to sharing its decisions in individual cases with departments, TMO should conduct systemic analysis on completed cases, collate information about departments' common differences in opinions and misunderstanding of tree management responsibilities and conduct exchanges and sharing with the departments regularly. TMO should also review and update the content of the Technical Circular as appropriate in a timely manner by including the guiding principles from its decisions in previous cases for the departments to follow.

TMO Should Supervise and Monitor Departments' Compliance with Inter-Departmental Mechanism for Handling Complaint Referrals

10. Under the current inter-departmental mechanism, when a department receives from 1823 a tree complaint that it considers outside its purview, it should, within seven days of receiving the referral, submit a preliminary investigation report to 1823 for their further referral to another department. Our case studies revealed that some departments had failed to notify 1823 of their disagreement in taking up the case within the specified time frame, resulting in a substantial protraction of the overall case handling time. Some other departments merely mentioned in their replies to 1823 that the trees in question were at a certain location and therefore outside their purview, without giving any supplementary information (such as maps or photographs). Subsequently, 1823 had to look for relevant information in order to identify the responsible department. All the above would affect the overall progress of handling tree complaints.

11. We consider that TMO should supervise departments' strict compliance with the requirements of the inter-departmental mechanism in handling complaint referrals, i.e. they should raise a request to 1823 for further referral within the specified time frame and provide sufficient information if they disagree to take up a case. TMO should also monitor departments' compliance to ensure timely referral of complaint cases.

TMO Should Instruct Departments to Conduct Joint Inspections Promptly in Case of Disputes over Responsibilities

12. From our case studies, we noticed that disputes among departments often arose because they had different observations at the scene. Such disputes can in fact be settled through joint inspections. Currently, however, the disputing departments seldom conduct joint inspections, unless upon TMO's intervention and request.

13. We opine that TMO should instruct departments to conduct joint inspections promptly in case of disputes over tree maintenance responsibilities, such that responsibilities can be clarified as soon as possible.

TMO Should Strengthen Monitoring of Departments' Carrying out of Ordinary Tree Work in Response to Complaints

14. Currently, tree management departments reply to tree complaints in accordance with their own performance pledges. Regarding the tree management work entailed in handling complaints, a guideline formulated by DEVB stipulates that when departments identify a dead tree or a non-old and valuable tree infected with brown root rot disease in an area with high pedestrian and vehicular traffic flow, they should remove it no longer than four weeks. Other than this, there is no stipulation on the time frame for completing ordinary tree work such as pruning or removal of dead branches. Departments can decide on their own how to proceed with such work based on the circumstances.

15. Our investigation revealed that none of the departments has drawn up an internal time frame for carrying out ordinary tree work or set up a database recording the completion dates of tree work in response to complaints. Even if departments have met their pledge in replying to the complainants, there is no objective information on whether they have actually carried out the tree work involved in a timely manner.

16. We consider that TMO should require departments to formulate a time frame for carrying out ordinary tree work in response to complaints based on the actual need, and to report related data to TMO regularly for monitoring to ensure proper handling of the tree problems under complaint.

TMO Should Review and Enhance the Categories of Data Included in 1823's Monthly Reports

17. Each month, 1823 submits to TMO a report on tree complaints with multiple categories of data, including the number of tree complaints 1823 received in the month, the number of complaints completed, the number of outstanding complaints and the number of complaints with overdue replies, as well as the number of complaints raised to departmental liaison officers, complaint officers and TMO. TMO monitors the departments' handling of tree complaints through the monthly reports.

18. Our investigation found that 1823's monthly reports only contain data on the number of overdue cases under various departments as at the last day of a month, rather than the accumulated number for the period. Therefore, the current 1823 monthly reports fail to reflect a complete picture of the departments' performance in handling tree complaints. Besides, since 1823 does not maintain figures on the accumulated number of complaint cases involving overdue replies by departments, TMO cannot grasp a full picture of departments' delay in handling tree complaints referred by 1823, including the number of complaints delayed in reply, the duration of the delays and the overall trend. In addition, the 1823 monthly reports only contain the number of complaints raised to different officers of departments or to TMO for examination, without analysis on the case completion time. We are of the view that the completion time of cases involving unclear delineation of responsibilities is of high reference value by helping TMO assess the effectiveness of the inter-departmental mechanism.

19. We recommend that TMO review and enhance the categories of data included in 1823's monthly reports for more rigorous monitoring of departments' performance in handling tree complaints and the operation of the inter-departmental mechanism.

TMO Should Collect Data on Tree Complaints Not Received via 1823

20. Between 2018 and October 2022, the Government received an average of some 28,000 tree complaints each year, of which about 24,000 (or 86%) were received via 1823. The remaining 4,000 complaints (or 14%) were received by departments directly or through other means.

21. 1823 handles tree complaints received in accordance with the established mechanism, requiring the responsible department to reply by the specified date, and issuing reminders and monthly reports to departments when a reply is overdue. To facilitate monitoring, 1823 also submits monthly reports to TMO which contain various categories of data on tree complaints. As regards tree complaints not received via 1823, they would be handled by the departments in accordance with their own monitoring mechanism and performance pledges. At present, TMO only requires departments to report the total number of tree complaints received each year with no other information or analysis. This reflects TMO's relatively limited understanding of tree complaints not received via 1823 and the departments' handling.

22. We recommend that TMO require departments to submit regularly data relating to tree complaints not received via 1823 for comprehensive monitoring of complaints received through various channels and follow-up actions by the departments.

TMO Should Continue to Monitor LandsD's Performance in Handling Tree Complaints

23. Information from 1823 showed that LandsD used to have a huge number of tree complaints with overdue replies. As at both December 2021 and March 2022, the department had a backlog of more than 2,000 tree complaints where replies remained

outstanding. Our case studies found that in a case involving tree failure risk referred by 1823, LandsD took more than a year to reply to the complainant via 1823 that the case was still under investigation, not to mention its subsequent follow-up action. This Office finds such serious delay absolutely unacceptable.

24. We noticed that since the second half of 2022, TMO has strengthened the monitoring of tree complaint handling by LandsD; LandsD has also set up an internal task force led by its Deputy Director to conduct a comprehensive review of the procedures for handling tree complaints. Nine recommendations have been made and seven subsequently implemented. Information from 1823 showed that the backlog of cases has significantly shrunk. As at October 2022, the number of tree complaints with overdue replies by LandsD had considerably dropped to four.

25. However, it must be noted that the above is only the number of cases in which LandsD had delayed in replying to 1823. The department does not maintain figures on the actual number of tree complaints with clearance work to be completed. As such, there is no objective information on whether the trees involved in the backlog of complaint cases have been properly handled. We hope that LandsD can make good use of the computer information system it is developing as an internal monitoring tool to facilitate case follow-up and data analysis.

26. In any event, LandsD is responsible for carrying out ad-hoc maintenance for trees on unleased and unallocated Government land. The number of trees involved is huge and the related workload onerous. We consider that TMO should continue to monitor LandsD’s performance in handling tree complaints and provide assistance where necessary to ensure proper handling of problematic trees.

Our Recommendations

27. In light of the comments above, The Ombudsman has made the following recommendations to TMO under DEVB:

(1) for tree complaint cases involving disputes over responsibilities among departments, consider using the overall handling time of the case as a criterion for intervention, so as to reduce the risk of a problematic tree becoming an environmental nuisance or even a safety hazard due to delayed handling;

(2) conduct systemic analysis on completed complaint cases involving disputes over responsibilities, collate information about departments’ common differences in opinions and misunderstanding and conduct exchanges and sharing with the departments regularly; review and update the content of the Technical Circular as appropriate in a timely manner by including the guiding principles from its decisions in previous cases for the departments to follow;

(3) supervise departments' strict compliance with the requirements of the inter-departmental mechanism in handling complaint referrals, i.e. they should raise a request to 1823 for further referral within the specified time frame and provide sufficient information if they disagree to take up a case. TMO should also monitor the departments' compliance to ensure timely referral of complaint cases;

(4) instruct departments to conduct joint inspections promptly in case of disputes over tree maintenance responsibilities, such that responsibilities can be clarified as soon as possible;

(5) require departments to formulate a time frame for carrying out ordinary tree work in response to complaints based on the actual need, and to report related data to TMO regularly for monitoring to ensure proper handling of the tree problems under complaint;

(6) review and enhance the categories of data included in 1823's monthly reports for more rigorous monitoring of departments' performance in handling tree complaints and the operation of the inter-departmental mechanism;

(7) require departments to submit regularly data relating to tree complaints not received via 1823 for comprehensive monitoring of complaints received through various channels and follow-up actions by the departments; and

(8) continue to monitor LandsD's performance in handling tree complaints and provide assistance where necessary to ensure proper handling of problematic trees.

Office of The Ombudsman
July 2023

We will post the case summary of selected investigation reports on social media from time to time. Follow us on Facebook and Instagram to get the latest updates.

Facebook.com/Ombudsman.HK **Instagram.com/Ombudsman_HK**

1

引言

背景

1.1 全港的樹木眾多，分布甚廣。現時，政府採用「綜合管理方式」管理政府土地上的樹木，由負責保養轄下政府設施或土地的部門，護養所屬範圍內的樹木。發展局轄下的樹木管理辦事處（「樹木辦」）負責統籌及協調各部門的樹木管理工作，設有跨部門機制處理有關樹木管理責任和分工的爭議。

1.2 在 2019 年至 2021 年期間，1823 每年接獲超過 20,000 宗有關樹木的投訴，當中涉及部門權責爭議的個案平均每年約 800 宗。在上述有爭議的個案中，每年有數十宗需時超過三個月才完成跟進。另一方面，1823 的資料顯示，截至 2022 年 3 月，有超過 2,000 宗積壓的樹木投訴，當中百分之 80 延誤 90 日或以上。在過去五年（2017 年 9 月至 2022 年 8 月），公署亦接獲約 120 宗與樹木管理相關的投訴。

1.3 上述資料顯示，部分樹木投訴的處理時間冗長。若有問題的樹木未獲適時處理，可引致環境衞生滋擾甚至構成公共安全隱患。

調查過程

1.4 2022 年 10 月 6 日，本署根據《申訴專員條例》第 7(1)(a)(ii)條向發展局展開主動調查，審研政府如何處理有關政府土地上樹木的投訴，包括發展局轄下的樹木辦協調及督導各部門處理樹木投訴的工作是否足夠及有效，以及現時各

部門就樹木管理的分工是否清晰，以便在有需要時向政府提出改善建議。在調查期間，本署亦向 10 個主要樹木管理部門，即漁農自然護理署(「漁護署」)、建築署、土木工程拓展署(「土拓署」)、渠務署、民政事務總署(「民政總署」)、房屋署、路政署、地政總署、康樂及文化事務署(「康文署」)、水務署及效率促進辦公室(「效率辦」)轄下 1823 索取資料。此外，本署亦邀請公眾人士提供意見 [1]，審研他們提供的資料；以及審閱相關的投訴個案及分析媒體報道。

1.5 2023 年 3 月 28 日，本署將調查報告草擬本送交發展局、上述 10 個主要樹木管理部門及效率辦置評。經考慮及適當納入該些政策局和部門的意見後，本署於 2023 年 7 月 10 日完成這份報告。

[1] 就是項主動調查，本署總共收到 13 份公眾意見。

2

樹木管理部門的分工及投訴處理機制

樹木辦的成立及其職能

2.1 2009 年 6 月，由時任政務司司長領導的樹木管理專責小組發表《樹木管理專責小組報告－人樹共融 綠滿家園》，就制度架構、樹木風險評估新安排、專業知識及培訓、社區參與、公眾教育、處理投訴及資源方面提出建議。2010 年 3 月，政府因應該報告的建議，在發展局工務科之下成立綠化、園境及樹木管理組（「管理組」），倡導策略性綠化、園境及樹木管理政策，使香港持續發展更綠化的環境。管理組轄下設有綠化及園境辦事處和樹木辦。

2.2 樹木辦負責為本港制定全面的樹木管理策略及措施，以及統籌和協調各部門的樹木管理工作，並就複雜的個案為部門提供樹藝方面的意見，務求政策能有效實施。樹木辦同時負責倡導樹木管理部門和私人土地上的樹木的擁有人及物業經理以專業手法管理樹木。

2.3 樹木辦現時人手編制共有 27 名公務員、2 名非公務員合約的僱員及 5 名退休後服務合約計劃的僱員，當中有 24 名員工須在日常工作中協助處理與樹木相關的投訴，包括由 1823 或從不同渠道或部門轉介的樹木投訴個案、需要樹木辦處理的查詢、投訴及裁決的個案、就地契中沒有樹木保護條

款的私人土地而出現樹木投訴的個案，協助地政總署向業權人提供樹木護養資訊和指引等。

2.4 整體而言，樹木辦制訂樹木管理策略、措施及標準，進行人員培訓及公眾教育，相關工作包括：

(a) 制定內部通告／指引／作業備考／技術守則，涵蓋包括樹木保育、管理和護養、補償種植安排等事宜；

(b) 制定《樹木風險評估及管理安排指引》，供政府樹木管理部門識別和緩減樹木風險；及發布《樹木管理手冊》，就護養私人土地上的樹木為樹木擁有人和物業經理提供指引及意見；

(c) 探索及應用樹木管理的技術，包括設立樹木管理通用平台供樹木管理部門使用、推出二維碼樹木標籤方便市民獲取個別樹木品種的資料，以及利用傾斜傳感器監察及偵測樹木的擺動情況以評估塌樹風險；

(d) 管理二億元的「城市林務發展基金」，用作推行多項措施，包括學習資助計劃和見習生計劃，以鼓勵有興趣的年輕人加入城市林務管理工作，並提升樹藝及園藝從業員的專業水平；

(e) 管理樹木管理人員註冊制度，為五個類別的合資格在職樹藝從業員註冊；

(f) 舉辦公眾教育及推廣活動，推廣妥善樹木護養，讓公眾加深了解妥善管理樹木的重要性；

(g) 透過專責巡查隊有系統地抽查和審核樹木管理部門所完成的樹木巡查報告，及到樹木管理部門進行樹木工作的地點進行突擊檢查，確保部門專業地進行樹木風險評估；及

(h) 為部門提供樹木管理的相關技術支援，包括護養古樹名木及石牆樹的專業意見。

樹木管理部門的分工

2.5 政府採用「綜合管理方式」管理政府土地上的樹木，由負責保養轄下政府設施或土地的部門，護養所屬範圍內的樹木。樹木辦認為，此安排可讓部門因應各自的工程範圍，有效地為其管理的樹木提供適切的日常護養。

2.6 發展局於 2015 年 10 月頒布《技術通告》(工務)第 6/2015 號[2](「《技術通告》」)，列明各樹木管理部門在護養政府土地上的植物(包括樹木[3]及其他植物)方面的分工安排，要求部門為其負責管理的樹木進行適切的護養。《技術通告》以樹木所在的位置來界定樹木的管理責任，所採取的基本原則如下：

表 1：《技術通告》下樹木管理責任分工的基本原則
(資料來源：發展局)

	樹木所在的政府土地類別	負責護養樹木的部門
a.	已撥用予部門管理的政府土地	獲分配土地的部門
b.	康文署場地及公用道路(快速公路除外)旁邊 10 米範圍及園境地點	康文署
c.	路旁人造斜坡／擋土牆及快速公路範圍內	路政署
d.	快速公路範圍以外的郊野公園範圍	漁護署
e.	未批租及未撥用而沒有指定政府部門負責管理及維修保養的政府土地	地政總署

2 《技術通告》標題為： <Maintenance of Vegetation and Hard Landscape Features>(只有英文版)。

3 根據發展局另一份《技術通告》(工務)第 4/2020 號(標題為： <Tree Preservation>，只有英文版)，樹木是指離地面 1.3 米高、主幹直徑不小於 95 毫米的植物。

2.7 除了上述基本原則，《技術通告》亦列明按部門劃分的分工，概述如下：

(a) ***漁護署***：負責護養郊野公園及特別地區內的樹木；

(b) ***建築署***：負責護養生長在由該署負責維修保養的登記斜坡上的樹木。而位於該署興建中的工程項目範圍內的樹木，在工程期間會由該署工程承建商按合約要求護養，在工程完成後交還相關的樹木護養部門；

(c) ***土拓署***：負責護養已撥予該署使用的政府土地及其轄下的政府設施內的樹木，主要地點包括該署總部大樓、工務試驗所、政府爆炸品倉庫、藍地石礦場等。該署亦負責護養轄下工程項目範圍內的樹木，在工程期間會由該署工程承建商按合約要求護養，在工程完成後會交還相關的樹木護養部門；

(d) ***渠務署***：負責護養該署轄下設施內及特定的渠務保留地上的樹木；

(e) ***民政總署***：負責護養的樹木包括：由該署負責管理的社區中心／社區會堂及地方／設施（例如休憩處）範圍內所屬政府土地的樹木；雖非位處地區民政事務處（「民政處」）管理的土地上，但已納入民政處管理的樹木；及撥予民政處作臨時用途的政府用地上的樹木；

(f) ***房屋署***：負責護養的樹木範圍涵蓋香港房屋委員會（「房委會」）轄下的公共屋邨，以及房委會建築工程地盤內及處於地盤周邊而受工程影響的樹木；

(g) ***路政署***：負責護養的樹木包括：該署轄下登記斜坡／擋土牆和快速公路範圍內的樹木、該署轄下公共道路上未有設置行人或行車通道的園景

平台／隔音罩的樹木，以及該署在進行轄下道路工程期間臨時政府撥地範圍內的樹木。此外，若出現塌樹或過度生長的樹木對行人或道路使用者構成即時危險的緊急情況，該署須負責移除有關塌樹或緊急修剪有關枝葉；

(h) ***地政總署***：負責為未批租及未撥用而未有指定政府部門負責日常護養的政府土地上的樹木在有需要情況(如收到投訴或轉介)下進行非經常清理或護養工作；

(i) ***康文署***：負責護養的樹木範圍包括該署轄下的場地，例如公園、遊樂場、花園及休憩處等；非快速公路兩旁位於未批租及未撥用的政府土地上的園景美化地帶（郊野公園除外）上的樹木；以及非快速公路兩旁離路緣10米內未批租及未撥用的政府土地上（郊野公園除外）的樹木；以及

(j) ***水務署***：負責護養水務設施範圍內的樹木。

投訴處理機制

2.8 現時市民除可直接聯絡相關樹木管理部門，亦可透過 1823 就樹木管理事宜作出查詢或投訴。1823 會根據投訴內容及《技術通告》內的樹木管理分工安排，把投訴轉介至相關部門跟進。樹木辦認為，由 1823 中央接收樹木投訴的安排能方便市民提出有關樹木的意見，讓部門能迅速跟進個案，並作適當的護養。

2.9 發展局於 2013 年 8 月向 10 個主要樹木管理部門及 1823 發出便箋，列明 1823 接獲的樹木投訴及查詢的處理程序。根據便箋，樹木管理部門在接獲 1823 轉介的樹木投訴及查詢後，需按 1823 要求的時限或各部門的服務承諾跟進，包括認收個案、進行調查、發出中期及具體回覆，並經 1823 通知投訴人。

2.10 1823 職員會按發展局制定的指引，向投訴人詢問特定問題以索取個案所需的資料，從而決定個案分類（即迫切危險、緊急或一般個案）。根據部門與 1823 簽訂的服務水平協議，部門接獲 1823 轉介樹木投訴後提供回覆的時限會因個案的類別而有所不同。1823 就不同類別個案的處理及部門回覆的時限表列如下：

表 2：1823 就樹木投訴的分類和處理
及部門回覆的時限
（資料來源：1823）

個案類別	定義	1823 的處理及部門回覆的時限
迫切危險（第一類）	- 樹木／樹枝已經塌下並造成人命傷亡／財物損毀； - 倒塌樹幹／樹枝擱在建築物／設施上，會滾下造成危險； - 倒塌樹木／樹枝會滾下斜坡，造成危險；或 - 樹木／樹枝有即時倒塌危險。	- 1823 會即時致電 999 通知警方及消防處跟進。如個案涉及人命傷亡，1823 會同時致電通知發展局管理組。 - 1823 會在收到報告 2 小時後致電當區分區警署追查處理進度。 - 當獲悉迫切危險樹木已獲處理後（如倒塌樹木已被移到一旁），1823 會根據個案情況再轉介相關樹木管理部門跟進餘下問題（如清理樹木碎件）。 - 部門需在接獲個案的 2 個小時內提供中期／最終回覆。

個案類別	定義	1823 的處理及 部門回覆的時限
迫切危險 (第二類)	- 樹木／樹枝已經塌下，嚴重阻礙公共道路及行人路；或 - 樹木嚴重阻礙行車，並構成即時生命安全威脅，包括樹木嚴重阻礙道路使用者的視線、遮蓋指示牌／交通燈，或樹枝嚴重刮磨車輛。	- 1823 會按涉事地區即時致電及以電郵通知路政署的相關道路維修組跟進，並在收到個案 5 小時後再致電該組追查處理進度。 - 在有需要時，1823 會將個案轉介相關樹木管理部門跟進餘下問題。部門需在 12 個小時內向 1823 提供中期／最終回覆。
緊急	- 樹木／樹枝已經塌下，阻礙政府場地；或 - 來電人擔心政府／私人土地上的樹木會倒塌。	- 1823 會轉介個案至相關的樹木管理部門跟進。 - 部門需在接獲個案的 7 個工作天內向 1823 提供中期／最終回覆。
一般	所有其他樹木個案，例如 - 樹木健康有問題但沒有倒塌危險； - 塌樹已移至行人路旁或後巷，沒有造成阻礙，只需清理； - 樹枝過長影響路燈照明；或 - 樹木阻礙道路使用者的視線、遮蓋指示牌／交通燈、樹枝刮磨車輛。	- 1823 會轉介個案至相關的樹木管理部門跟進。 - 部門需在接獲個案的 14 個工作天內向 1823 提供中期／最終回覆。

2.11 如部門未能於期限內回覆，1823 會按既定機制向部門發出催辦通知及每月個案逾期報告，促請部門盡快回覆。

處理具爭議個案的跨部門機制

2.12 根據發展局發出的便箋（**第 2.9 段**），部門若從 1823 接收個案後認為投訴所涉的樹木並不屬其職權範圍，需擬備一份初步調查報告，報告內容應包括部門的初步發現，例如顯示樹木位置的地圖及相片，以及要求轉介個案的理據和建議轉介的部門（如可適別）。該報告應由一名不低於助理專業人員、助理經理或同等職級的人員審批，並在接獲 1823 轉介個案當日起計七個工作天內，連同有關資料向 1823 提交，以便 1823 再次轉介個案。若相關部門未能於上述限期前提出轉介要求，除非有其他部門願意接收個案，否則該部門需繼續處理相關樹木投訴。

2.13 如個案需經 1823 作第三次轉介，1823 會通知所有相關部門的部門聯絡主任檢視個案。若樹木管理責任的爭議仍未獲解決，1823 會將個案上呈至相關部門的投訴主任（屬首長級職員）審視。若爭議仍未獲解決，最後獲 1823 轉介個案的部門需準備一份報告，列出各部門就相關個案的發現及建議，並將報告呈交樹木辦作裁決，同時提供報告副本予 1823。1823 亦會按需要提交相關個案的個案摘要或報告予樹木辦，以便該辦就個案作出裁決。

2.14 樹木辦會按《技術通告》的準則審視個案，並根據各部門的理據、建議及最新資料，由樹木辦總監作出最終決定。樹木辦作出裁決後會通知相關部門跟進個案，並會將裁決結果通知 1823。相關部門需遵從樹木辦的裁決，即時跟進個案並回覆投訴人。

2.15 如相關部門不同意樹木辦的裁決結果，可向由發展局副秘書長（工務）1 主持的上訴委員會提出覆檢。在等候覆檢結果期間，相關部門仍需按樹木辦的裁決結果跟進相關樹木。若部門日後再出現樹木權責爭議，經裁決的個案可作為參考案例。自覆檢機制於 2013 年設立至今，發展局只曾在 2017 年處理一宗由部門提出的覆檢申請。

2.16 上述裁決機制只適用於一般樹木投訴，而非屬迫切危險或緊急的個案。若接獲 1823 轉介屬迫切危險或緊急的樹木投訴，消防處、警務處及樹木管理部門會即時聯合處理，以保障公眾安全。

樹木管理部門

負責管理所屬範圍內的樹木

2.17 10 個主要樹木管理部門，包括漁護署、建築署、土拓署、渠務署、民政總署、房屋署、路政署、地政總署、康文署及水務署，會按發展局頒布的《技術通告》（**第 2.6 段**）內所述的分工安排，為其負責管理的樹木進行適切的護養。上述部門所護理的樹木數目及當中位於高人流、車流地點的樹木數目表列如下：

表 3：10 個主要樹木管理部門所護理的樹木數目
（資料來源：發展局）

樹木管理部門	樹木數目 （截至 2022 年 11 月 30 日）[4]	當中位於高人流、車流 地點的樹木數目 （截至 2022 年 11 月 30 日） （百分率）
漁護署[5]	>30,800	30,800
建築署	143,600	100,200 (70%)
土拓署	35,400	23,300 (66%)
渠務署	14,000	4,300 (31%)
民政總署	1,200	900 (75%)
房屋署	88,200	88,200 (100%)
路政署	578,300	289,900 (50%)

[4] 計算至最接近的百位數。

[5] 漁護署管理郊野公園內所有樹木。有關數字只包括位於經常有人使用的地點及設施內的樹木。

樹木管理部門	樹木數目 （截至 2022 年 11 月 30 日）[4]	當中位於高人流、車流地點的樹木數目 （截至 2022 年 11 月 30 日） （百分率）
地政總署 [6]	沒有統計	
康文署	547,900	370,500 (68%)
水務署	145,300	4,200 (3%)
總數	1,584,700	912,300 (58%)

2.18 各樹木管理部門會按發展局制定的《樹木風險評估及管理安排指引》，依分工的劃分（**第 2.7 段**）管理樹木、識別和緩減樹木風險。例如：樹木管理部門每年須在雨季前為高人流、車流地區的樹木完成風險評估，並執行所需的緩減措施，包括移除枯枝、修剪、防治蟲害、移除樹木等，減低樹木倒塌風險和保障公眾安全。《樹木風險評估及管理安排指引》亦訂明樹木管理部門若於高人流、車流地區識別枯樹或證實非古樹名木感染褐根病，須在不多於四星期內將其移除。

2.19 各部門會按其需要自行決定是否委聘承辦商協助處理樹木管理工作，例如樹木評估及護養、處理樹木投訴等。若委聘承辦商，部門會要求承辦商按發展局制定的《樹木風險評估及管理安排指引》行事。部門在草擬合約條款時，一般會加入細則，以處理承辦商違反合約或未能達到指標時的情況。部門會定期評估承辦商的表現，違規或不達標的個案會在表現評核報告內反映。

處理樹木投訴

2.20 各樹木管理部門會根據既定的監察機制及服務承諾處理從不同途徑（包括部門直接接獲、經 1823 或其他部門轉介等）接獲的樹木查詢及投訴個案。一般而言，各樹木管理部門需於接獲樹木投訴起計的 10 至 30 個曆日內提供具體回

---

6 凡位於未批租及未撥用政府土地上的樹木，如沒有指定政府部門負責護養，則由地政總署負責提供非經常護養服務。由於土地面積龐大及分佈廣闊，因此無法計算該類土地上的樹木數目。地政總署收到轉介和投訴個案後，會處理有關樹木個案。

覆予投訴人。建築署、土拓署、渠務署、民政總署、房屋署、路政署、地政總署、康文署及水務署皆有委聘不同數量的承辦商協助進行樹木管理工作及／或處理樹木投訴，而漁護署則沒有委聘承辦商。

2.21 若投訴個案涉及移除枯樹或感染褐根病(非古樹名木)的樹木，各部門會按《樹木風險評估及管理安排指引》的規定在四星期內完成相關工作（**第 2.18 段**）。若涉及其他一般樹木工作（例如修剪樹木、清理枯枝等），各部門會按情況決定如何跟進。已委聘承辦商協助進行樹木工作的部門，一般會在合約內訂明完成有關工作的時限。然而，不論有否委聘承辦商，所有部門均沒有就一般樹木工作制訂內部處理時限，亦沒有設立數據庫備存投訴所涉及樹木工作的完工日期。

3

樹木投訴處理機制的執行情況

經 1823 接獲的樹木投訴

1823 每月向樹木辦提交樹木投訴報告

3.1 樹木辦於 2010 年成立初期，已要求當時的效率促進組提供 1823 每月有關樹木投訴的報告，以便掌握部門跟進樹木投訴的整體表現，當時的報告涵蓋部分樹木管理部門的投訴數字及一些簡要的數據分析。1823 亦已按樹木辦的要求及規定，制定月度報告。2018 年 3 月起，1823 月度報告的涵蓋範圍增至 10 個主要樹木管理部門。2018 年 7 月起，1823 的月度報告進一步涵蓋上呈至部門聯絡主任、投訴主任，以及樹木辦作出裁決的投訴個案數據。1823 現時提交的月度報告亦包括各樹木管理部門經 1823 接獲的樹木投訴數目、平均回覆時間、未完成及逾期回覆的投訴數目。

各部門跟進樹木投訴的表現

3.2 根據樹木辦及 1823 提供的資料，經 1823 接獲的樹木投訴的相關統計數據如下：

表 4：經 1823 接獲的樹木投訴宗數
（資料來源：1823）

個案類別	處理部門	經 1823 接獲的樹木投訴宗數				
		2018 年 [7]	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年 (截至 10 月 31 日)
迫切危險	消防處	1,663	327	297	463	283
	路政署	4,810	528	603	893	493
緊急	漁護署	44	26	21	30	9
	建築署	274	107	22	34	18
	土拓署	20	17	3	5	3
	渠務署	20	14	9	5	10
	民政總署	24	12	6	4	2
	房屋署	310	124	49	47	44
	路政署 [8]	853	463	165	178	87
	地政總署 [9]	3,889	1,545	822	945	713
	康文署	2,588	980	337	375	264
	水務署	73	35	20	25	9
一般	漁護署	111	109	83	158	82
	建築署	787	574	410	511	290
	土拓署	103	159	124	153	141
	渠務署	141	138	98	138	114
	民政總署	97	51	51	59	35
	房屋署	1,147	1,234	1,045	994	473
	路政署	3,692	3,637	3,317	3,786	1,705
	地政總署	9,793	6,301	5,592	6,886	4,557
	康文署	8,561	7,458	7,106	7,442	4,148
	水務署	185	158	160	212	116
1823 接獲的樹木投訴總數		**39,185**	**23,997**	**20,340**	**23,343**	**13,596**

[7] 2018 年的數據因超強颱風「山竹」而有所增加。

[8] 路政署已同時將非經 1823 接獲的樹木投訴記錄在 1823 的個案管理系統內，以便監察個案的跟進進度及統一進行投訴統計及分析，因此該署認為並不需要另行分拆經 1823 接獲與非經 1823 接獲的個案數目。

[9] 地政總署亦負責處理位於私人土地上的樹木投訴。1823 表示，沒有備存涉及政府土地及私人土地的分項數字。

表 5：部門就樹木投訴回覆 1823 的平均時間
（資料來源：1823）

個案類別	處理部門	部門回覆 1823 的平均時間 (時數或日數，見第一欄)				
		2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年 (截至 10 月 31 日)
迫切危險（小時）	消防處	38	6	5	18	5
	路政署	31	6	5	6	5
緊急（曆日）	漁護署	4	3	4	4	3
	建築署	12	28	14	11	7
	土拓署	10	10	7	9	13
	渠務署	8	3	9	7	7
	民政總署	10	15	13	13	9
	房屋署	10	19	12	6	10
	路政署	7	11	9	5	5
	地政總署	45	91	99	102	104
	康文署	17	27	16	12	10
	水務署	11	17	10	12	7
一般（曆日）	漁護署	6	9	9	8	9
	建築署	20	28	22	18	16
	土拓署	10	9	10	8	11
	渠務署	14	11	15	11	14
	民政總署	19	34	62	19	37
	房屋署	14	18	17	16	12
	路政署	10	14	14	15	12
	地政總署	44	70	69	82	111
	康文署	22	23	20	18	18
	水務署	23	17	19	14	16

3.3 **表 4** 顯示，2018 至 2022 年（截至 10 月），經 1823 接獲的樹木投訴共 120,461 宗，每年平均約 24,000 宗。由於路政署、康文署及地政總署所護養的樹木數目較多（**表 3**），加上路政署亦需負責緊急處理由其他部門護養但對行人或道路使用者構成即時危險的樹木，其樹木投訴數目亦相應較

多。按個案類別劃分，於上述期間 1823 接獲屬一般類別的樹木投訴約佔 78%，屬迫切危險或緊急的樹木投訴則約佔 22%。

3.4 **表 5** 顯示，部門跟進屬迫切危險的樹木投訴的表現大致理想。至於屬緊急或一般個案的樹木投訴，除了地政總署，現時各部門大致都能按其服務承諾回覆投訴。地政總署的平均回覆時間明顯較其他部門長，並按年上升，而屬緊急個案的樹木投訴的平均回覆時間，比一般樹木投訴的更長。

3.5 另一方面，1823 並無備存部門逾期回覆的累計投訴數目。本署抽查了數個由 1823 提交予樹木辦的月度報告，並選取了其中五個月份（2019 年 12 月、2020 年 12 月、2021 年 12 月、2022 年 3 月及 10 月）的快照數據作比較。相關統計數據如下：

表 6：部門逾期回覆 1823 的樹木投訴宗數
（資料來源：1823 及各樹木管理部門）

個案類別	處理部門	部門截至下列日期已逾期回覆 1823 的樹木投訴宗數的快照數字[10]				
		2019 年 12 月 31 日	2020 年 12 月 31 日	2021 年 12 月 31 日	2022 年 3 月 31 日	2022 年 10 月 31 日
迫切危險	消防處	0	0	0	0	0
	路政署	0	0	0	0	0
緊急	漁護署	0	0	0	0	0
	建築署	0	0	0	0	0
	土拓署	0	0	0	0	0
	渠務署	0	0	0	0	0
	民政總署	0	0	0	0	0
	房屋署	0	0	0	0	0
	路政署	1	0	0	0	0
	地政總署	147	130	310	248	1
	康文署	0	1	1	0	0
	水務署	0	0	0	0	0

[10] 即並非累計數字。

個案類別	處理部門	部門截至下列日期已逾期回覆 1823 的樹木投訴宗數的快照數字[10]				
		2019 年 12 月 31 日	**2020 年 12 月 31 日**	**2021 年 12 月 31 日**	**2022 年 3 月 31 日**	**2022 年 10 月 31 日**
一般	漁護署	0	0	0	0	0
	建築署	0	0	0	0	0
	土拓署	0	0	1	0	0
	渠務署	0	0	0	0	0
	民政總署	1	0	0	0	0
	房屋署	0	0	0	0	0
	路政署	0	0	1	0	1
	地政總署	514	879	2,323	1,900	3
	康文署	25	54	5	1	3
	水務署	0	1	5	4	0
逾期回覆的樹木投訴總數		**688**	**1,065**	**2,646**	**2,153**	**8**

表 7：部門逾期回覆 1823 的時間分布
（資料來源：1823 及各樹木管理部門）

個案類別	逾期日數（日）	部門截至下列日期已逾期回覆 1823 的樹木投訴宗數的快照數字				
		2019 年 12 月 31 日	**2020 年 12 月 31 日**	**2021 年 12 月 31 日**	**2022 年 3 月 31 日**	**2022 年 10 月 31 日**
緊急	14 日以下	8	15	13	2	0
	14 至 29 日內	12	15	24	5	0
	30 至 59 日內	20	37	47	13	0
	60 至 89 日內	15	15	108	16	1
	90 至 179 日內	24	16	76	128	0
	180 至 269 日內	11	4	33	55	0
	270 至 364 日內	9	2	3	26	0
	365 日或以上	49	27	7	3	0

個案類別	逾期日數（日）	部門截至下列日期已逾期回覆 1823 的樹木投訴宗數的快照數字				
		2019 年 12 月 31 日	**2020 年 12 月 31 日**	**2021 年 12 月 31 日**	**2022 年 3 月 31 日**	**2022 年 10 月 31 日**
一般	14 日以下	71	77	198	24	5
	14 至 29 日內	68	233	259	41	2
	30 至 59 日內	94	252	633	106	0
	60 至 89 日內	63	137	449	223	0
	90 至 179 日內	75	118	551	964	0
	180 至 269 日內	41	37	165	388	0
	270 至 364 日內	26	14	26	134	0
	365 日或以上	102	66	54	25	0
逾期回覆的樹木投訴總數		**688**	**1,065**	**2,646**	**2,153**	**8**

3.6 **表 6** 顯示，約 98%經 1823 接獲並逾期回覆的樹木投訴來自地政總署；截至 2021 年 12 月及 2022 年 3 月，該署有超過 2,000 宗積壓的樹木投訴。**表 7** 顯示，截至 2022 年 3 月積壓的樹木投訴中，有 1,723 宗逾期 90 日或以上，佔積壓的樹木投訴總數的 80%。

3.7 **表 6** 顯示，地政總署截至 2022 年 10 月逾期回覆的樹木投訴數目已大幅減少至四宗，這與樹木辦及地政總署近期採取的改善措施有關（**第 5 章**）。雖然如此，需留意的是，**表 6** 及**表 7** 所顯示的是部門逾期回覆 1823 的情況，該些數字不能反映部門實際處理投訴所涉樹木的時間，尤其部門在回覆 1823 時不一定已完成適切的樹木護養工作。雖然地政總署逾期回覆 1823 的個案現已大幅減少，但由於該署並無備存仍未完成清理的樹木投訴的數目，沒有客觀資料顯示過去積壓的樹木投訴是否已全部獲妥善處理。

涉及權責爭議的樹木投訴

3.8 2018 年至 2022 年經 1823 接獲的樹木投訴中(**表 4**)，需上呈至部門不同人員以釐清責任的個案的數目如下：

表 8： 1823 需釐清樹木管理責任的投訴分布
(資料來源：1823)

	樹木投訴總數及部門釐清樹木管理責任的階段	**樹木投訴宗數**					**總數**
		2018 年	**2019 年**	**2020 年**	**2021 年**	**2022 年 (截至 10 月 31 日)**	
a.	經 1823 接獲的樹木投訴	39,185	23,997	20,340	23,343	13,596	120,461
b.	1823 首次轉介／一個部門拒收後已釐清	37,113	22,978	19,601	22,571	12,799	115,062
c.	兩個或以上部門拒收以致 1823 要求相關部門主事職員重新審視並獲釐清	1,577	472	475	492	493	3,509
d.	1823 上呈至部門聯絡主任並獲釐清	409	447	204	236	263	1,559
e.	1823 上呈至部門投訴主任並獲釐清	78	86	48	31	16	259
f.	經樹木辦調解或裁決並獲釐清	8	14	12	13	25	72
g.	首兩個部門拒收個案的樹木投訴 (g)= (c)+(d)+(e)+(f)	2,072	1,019	739	772	797	5,399
h.	首兩個部門拒收個案的樹木投訴佔經 1823 接獲樹木投訴總數的百分比 (h) = (g)/(a)	5.3%	4.2%	3.6%	3.3%	5.9%	4.5%

表 9： 就有權責爭議的樹木投訴
部門直接或經 1823 具體回覆投訴人的時間分布
（資料來源：1823）

	部門直接或經 1823 具體回覆投訴人的時間分布	**樹木投訴宗數**				
		2018 年	**2019 年**	**2020 年**	**2021 年**	**2022 年 (截至 10 月 31 日)**
a.	涉及樹木管理責任爭議的投訴 (表 8(g))	2,072	1,019	739	772	797
b.	於 30 天內向投訴人提供具體回覆	906	701	576	606	458
c.	於一至三個月內向投訴人提供具體回覆	906	244	142	136	275
d.	超過三個月仍未向投訴人提供具體回覆[11]	260	74	21	30	64
e.	超過三個月仍未向投訴人提供具體回覆的投訴佔涉及樹木管理責任爭議的投訴總數的百分比 (e) = (d)/(a)	12.5%	7.3%	2.8%	3.9%	8.0%

3.9 **表 8** 顯示，大部分（約 96%）經 1823 接獲的樹木投訴的樹木管理責任，在 1823 首次轉介或一個部門拒收後已獲釐清；2018 年至 2022 年 10 月期間，涉及部門權責爭議的個案每年平均約 1,100 宗，佔全年接獲的投訴 3.3%至 5.9%不等。而當中需經樹木辦調解或裁決以釐清樹木管理責任的個案，每年平均有 10 多宗，共 72 宗。**表 9** 顯示，在該些涉及權責爭議的個案中，每年皆有數十宗個案需時超過三個月投訴人才獲具體回覆。

[11] 此類個案已全部完成跟進。

非經 1823 接獲的樹木投訴

3.10 除了經 1823 轉介，各樹木管理部門亦會從不同渠道接獲樹木投訴。相關統計數據如下：

表 10：非經 1823 接獲的樹木投訴宗數
（資料來源：漁護署、建築署、土拓署、渠務署、民政總署、房屋署、路政署、地政總署、康文署及水務署）

處理部門	**非經 1823 接獲的樹木投訴宗數**				
	2018 年	**2019 年**	**2020 年**	**2021 年**	**2022 年 (截至 10 月 31 日)**
漁護署	33	24	40	41	25
建築署	1,439	1,035	820	746	576
土拓署	4	6	1	2	3
渠務署	34	10	18	25	41
民政總署	2	4	6	12	3
房屋署	329	204	113	166	67
路政署	已包括在表 4 提供的數據內 [12]				
地政總署 [13]	2,992	2,516	2,030	1,571	1,101
康文署	1,366	647	798	785	465
水務署	88	42	34	55	39
非經 1823 接獲的樹木投訴總數	**6,287**	**4,488**	**3,860**	**3,403**	**2,320**

[12] 路政署已同時將非經 1823 接獲的樹木投訴記錄在 1823 的個案管理系統內，以便監察個案的跟進進度及統一進行投訴統計及分析，因此該署認為並不需要另行分拆經 1823 接獲與非經 1823 接獲的個案數目。

[13] 地政總署備存的樹木投訴總數，已包括涉及私人土地或調查後證實不屬該署負責範圍的投訴數字。

表 11：部門具體回覆非經 1823 接獲的樹木投訴的平均時間（資料來源：漁護署、建築署、土拓署、渠務署、民政總署、房屋署、路政署、地政總署、康文署及水務署）

處理部門	**部門具體回覆投訴的平均時間 (曆日)（非經 1823 接獲的樹木投訴）**				
	2018 年	**2019 年**	**2020 年**	**2021 年**	**2022 年 (截至 10 月 31 日)**
漁護署	5.8	3.8	7.3	6.9	7.8
建築署	17	17	14	16	15
土拓署	11	9	3	8	7
渠務署	9	9	9	8	9
民政總署	10.5	3.8	6.3	13.9	15.3
房屋署	12.3	14.6	13.9	11.7	12.6
路政署	8	13	12	10	8
地政總署	未有備存相關數據				
康文署	26.2	24.0	24.0	24.1	23.4
水務署	11.4	13.0	17.9	18.6	12.9

3.11 **表 10** 顯示，非經 1823 接獲的樹木投訴每年平均約 4,000 宗，相對平均每年約 24,000 宗經 1823 接獲的樹木投訴（**第 3.3 段**），只屬少數，平均每年佔整體投訴數目稍高於 14%。**表 11** 顯示，除了地政總署未有備存具體回覆投訴人的平均時間，現時各部門在處理非經 1823 接獲的樹木投訴時，大致都能按其服務承諾回覆投訴。

整體情況

3.12 綜合經 1823 及非經 1823 接獲的樹木投訴，各部門逾期具體回覆投訴人的投訴宗數表列如下：

表 12：部門逾期具體回覆投訴人的樹木投訴宗數
（資料來源：漁護署、建築署、土拓署、渠務署、民政總署、房屋署、路政署、地政總署、康文署及水務署）

接獲投訴的部門	部門逾期具體回覆投訴人的投訴宗數（包括經 1823 及非經 1823 接獲的樹木投訴）				
	2018 年	**2019 年**	**2020 年**	**2021 年**	**2022 年 (截至 10 月 31 日)**
漁護署	0	0	0	1	1
建築署	0	0	0	0	0
土拓署	0	0	0	0	0
渠務署	0	0	0	0	0
民政總署	0	1	0	1	0
房屋署	0	0	0	0	0
路政署	4	1[14]	2	1	4
地政總署	未有備存相關數據				
康文署	2,827	1,442	809	113	59
水務署	14	15	15	22	5

3.13 **表 12** 顯示，僅有地政總署未有備存相關數據，其餘大部分部門，包括同屬發展局轄下的建築署、土拓署、渠務署，並無逾期回覆投訴的情況；康文署過往曾有大量逾期回覆的樹木投訴，惟近年情況已有大幅改善。

[14] 該個案與 2018 年的其中一宗逾期個案為同一宗個案。

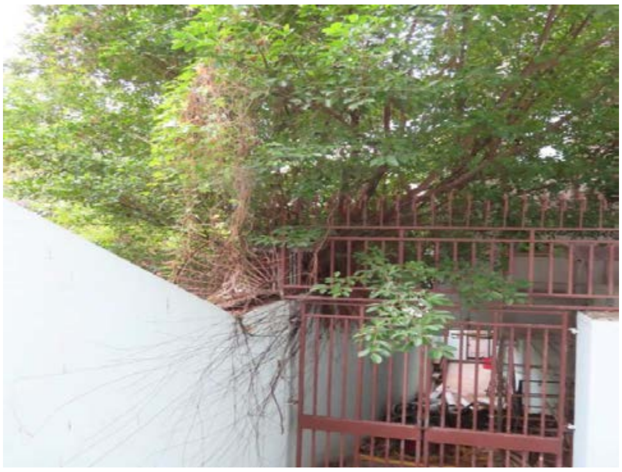
4

個案研究

4.1 經審研樹木辦、各樹木管理部門及 1823 提供的數十宗個案，本署挑選了其中七宗進行深入分析。相關個案詳情如下：

個案（一）：各部門爭議樹木的正確位置及應以樹的哪部分界定位置

圖 1 及圖 2：個案（一）的事涉樹木
（資料來源：1823）





4.2 2021 年 6 月 17 日，1823 接獲投訴，指位於某學校（「學校 A」）旁公眾地方的某樹木（「樹木 A」）氣根太多，要求跟進。同日，1823 將個案轉介至地政總署跟進。

4.3 7 月 10 日至 11 月 19 日合共逾四個月期間，1823 向地政總署發出七次不同形式的逾期通知及報告，要求該署提供具體回覆。11 月 19 日，地政總署向 1823 表示，該署承辦商進行實地視察後，發現樹木 A 位於康文署的管理範圍內，因此要求將個案轉介至康文署。1823 根據地政總署提供的視察報告，發現樹木 A 雖位於康文署的斜坡上，但斜坡由建築署負責維修。1823 遂於 11 月 22 日將個案轉介至建築署。

4.4 11 月 25 日，建築署向 1823 表示，該署進行實地視察後發現，樹木 A 並非位於斜坡上，而是位於斜坡旁學校 A 範圍的土地上，因此要求將個案轉介至教育局。同日，1823 將個案轉介至教育局，並要求地政總署及建築署相關主事職員重新審視個案。12 月 2 日，教育局回覆 1823，指地政總署及建築署所提供的資料顯示雙方就樹木 A 的正確位置有分歧，同時未有資料顯示樹木 A 位於學校 A 範圍，因此該局要求將個案轉介至其他相關部門。

4.5 12 月 6 日，1823 根據地政總署及建築署視察所得的資料，估計樹木 A 可能位於路旁 10 米範圍內，遂將個案轉介至康文署。同日，1823 亦要求地政總署、建築署、教育局及康文署的部門聯絡主任重新審視個案，並一併通知樹木辦。12 月 7 日，康文署回覆 1823，指該署經實地視察後，發現樹木 A 位於學校 A 範圍邊界的一幅牆上，同時樹木 A 相距路旁超過 10 米，因此樹木 A 的護養責任不屬該署。12 月 9 日，1823 因應康文署的視察結果，再次將個案轉介至教育局。12 月 16 日，教育局向 1823 表示，該局會先等待地政總署確認相關地段的業權。

4.6 12 月 17 日，1823 接獲該投訴剛滿六個月，地政總署向 1823 表示，經重新審視個案，發現樹木 A 的樹根位於康文署的斜坡上，而建築署屬該斜坡的維修代理人，因此要求建築署再次審視個案。建築署同日回覆指，該署經再次實地視察後，發現樹木 A 位於學校 A 範圍邊界的圍牆上，並非位於康文署的斜坡上，故建議將個案轉介至學校 A。

4.7 12 月 24 日，1823 將個案上呈至地政總署、建築署、教育局及康文署的部門投訴主任，並要求樹木辦介入。雖然

當時仍有待相關部門的部門投訴主任回覆，樹木辦主動提前介入並安排相關部門於 12 月 29 日進行聯合視察。

4.8 12 月 29 日，樹木辦視察後作出裁決，認為樹木 A 是從學校 A 範圍邊界的一幅牆上生長出來，因此確定樹木 A 應由教育局負責。教育局於同日回覆投訴人，並於 2022 年 2 月完成相關樹木工作。這宗個案由接獲投訴起計至樹木辦作出裁決並釐清樹木管理責任需時 195 日，而由教育局首次接獲轉介的 11 月 25 日起計，則需時 34 日。

個案（二）：部門爭議樹木是否在《技術通告》內所指的「公共道路旁 10 米範圍內」

4.9 2021 年 10 月 12 日，1823 接獲投訴，指位於某屋苑附近的四棵樹木（「樹木 B」）有倒下的風險及健康問題，要求跟進。由於投訴人表示樹木 B 距離某快速公路超過 10 米，1823 遂將個案轉介至地政總署。10 月 18 日，地政總署提供中期回覆。

4.10 11 月 3 日及 10 日，1823 兩度向地政總署發出最終回覆逾期通知。11 月 23 日，地政總署提供具體回覆，指該署的承辦商進行實地視察後確認樹木 B 位於政府土地上而未有其他政府部門負責護養，該署會安排承辦商進行護養。

4.11 2022 年 3 月 17 日，1823 接獲該投訴已逾五個月，地政總署才向 1823 表示，該署承辦商進行實地視察後，發現樹木 B 位於公共道路旁 10 米範圍內的政府土地上，因此要求將個案轉介至康文署。地政總署亦向 1823 提供補充資料，解釋公共道路是指某快速公路旁的行人路，而非該快速公路。

4.12 3 月 28 日，康文署回覆 1823 指，根據《技術通告》，該署負責護養由非快速公路的公共道路（郊野公園除外）路緣起計 10 米範圍內而未批租及未撥用政府土地上的樹木。然而，「地理空間資訊樞紐」上的事涉快速公路旁並沒有所指的公共道路。康文署認為，樹木 B 是位於由路政署負責維修保養的公共道路路緣起計超過 10 米而未批租及未撥用的政

府土地上，樹木 B 的護養工作並不屬該署的職權範圍。因此，康文署要求將個案轉介至相關部門或由地政總署查核相關地段的業權及維修保養單位。同日，1823 要求地政總署及康文署相關主事職員重新審視個案。

4.13 3 月 29 日，1823 要求地政總署及康文署的部門聯絡主任重新審視個案，並一併將個案向樹木辦匯報。由於爭議仍未獲解決，4 月 11 日，1823 將個案上呈至地政總署及康文署的部門投訴主任和路政署的部門聯絡主任，並要求樹木辦介入。1823 亦要求路政署確認事涉公共道路是否有路緣。4 月 13 日，路政署向 1823 確認，樹木 B 位於公共道路路緣起計接近 10 米範圍而未批租及未撥用的政府土地上，因此該署建議地政總署及康文署商討如何跟進個案。

4.14 4 月 20 日，康文署向 1823 表示，由於該署於 3 月 28 日的實地視察並沒有發現事涉的公共道路，該署建議安排地政總署及路政署人員到現場進行聯合視察。為加快釐清樹木管理責任，樹木辦按自 2022 年年初起試行的優化機制提前介入個案，並於 4 月 22 日透過電郵要求相關部門進行聯合視察。

圖 3：個案（二）中事涉的公共道路
（資料來源：1823）



4.15 5 月 18 日，路政署提供補充資料，顯示該快速公路旁有屬於該署負責維修的公共道路。樹木辦於同日表示，根據《技術通告》有關「路緣起計 10 米範圍」的描述，應以事涉公共道路的路緣作為起點，來量度路緣起計的 10 米範圍。於此個案中，由於大部分樹木都是位於路緣起計的 10 米範圍內（即由康文署負責），小部分樹木是位於路緣起計的 10 米範圍外（即由地政總署負責），因此樹木辦作出裁決，康文署應擔任此個案的主導部門，並與地政總署協商處理由該署負責的樹木。樹木辦在回應本署的主動調查報告草擬本時補充，由於已釐清樹木管理責任，聯合視察因而毋須進行。康文署同意裁決結果，並於 6 月 6 日經 1823 回覆投訴人，以及於 6 月 29 日完成相關樹木工作。這宗個案由接獲投訴起計至樹木辦作出裁決並釐清樹木管理責任需時 218 日，若以康文署於 3 月 17 日首次接獲轉介計，則歷時兩個月。

個案（三）：部門爭議界定為「具特殊科學價值地點」上的樹木的管理責任

圖 4：個案（三）的事涉樹木
（資料來源：發展局）



4.16 2021年6月9日，1823接獲投訴，指位於某郊野公園對出近某街燈（「街燈A」）的某樹木（「樹木C」）生長過盛以致影響街燈照明，要求修剪樹木。1823於6月11日將個案轉介至路政署。

4.17 6月15日，路政署向1823表示，該署在進行實地視察後，發現街燈A位於未批租及未撥用的政府土地上，因此要求將個案轉介至相關部門。1823遂按路政署提供的資料將個案轉介至康文署。6月24日及25日，1823分別向康文署發出中期回覆逾期提示及通知。6月29日，康文署向1823提供中期回覆，表示該署樹木隊正跟進個案，並安排承辦商進行實地視察，有需要時會安排承辦商跟進有關樹木。7月6日，康文署向1823表示，樹木C位於某水塘的集水區範圍內，因此要求將個案轉介至相關部門。

4.18 7月9日，1823將個案轉介至漁護署及地政總署，並要求路政署、康文署、漁護署及地政總署的相關主事職員重新審視個案。7月12日，漁護署表示，根據「地理空間資訊樞紐」，街燈A及樹木C所在位置皆不屬郊野公園範圍內，而由於街燈A位處屬郊野公園範圍外的某公共道路，因此建議將個案轉介至康文署或其他相關部門。7月20日至9月2日，1823數度致電地政總署了解個案進度，並兩度向該署發出最終回覆逾期通知。地政總署表示正在催促承辦商提交視察報告，稍後會向1823確認會否由該署跟進。9月2日，地政總署向1823表示，經承辦商實地視察後，確定樹木C位於公共道路旁10米範圍內的政府土地上，因此要求將個案轉介至康文署。

4.19 9月7日，1823要求路政署、康文署、漁護署及地政總署的部門聯絡主任重新審視個案，並一併通知樹木辦。9月14日，康文署向1823表示，「地理空間資訊樞紐」顯示樹木C位於某水塘的集水區範圍內，該範圍亦被界定為「具特殊科學價值地點」，並非未批租及未撥用的政府土地。此外，「具特殊科學價值地點」的登記冊由規劃署負責管理，因此，康文署要求將個案轉介至漁護署及規劃署跟進。9月15日，1823將個案轉介至規劃署。同日，規劃署回覆1823，表示樹木C位於某水塘的集水區範圍內，該範圍不在任何分區計劃

大綱圖內，而被界定為「具特殊科學價值地點」，由漁護署負責管理。規劃署亦指修剪樹木不屬該署的工作範圍。

4.20 9月17日，1823要求康文署、漁護署、地政總署及規劃署的部門投訴主任重新審視個案，並一併上呈個案至樹木辦。由於四個部門重申各自的看法，爭議仍未獲解決，1823於10月5日根據當時投訴處理機制要求樹木辦介入。樹木辦及後進行調解，並確認「具特殊科學價值地點」只屬行政上的劃分安排，以及樹木C位於公共道路路緣起計10米範圍內而未批租及未撥用的政府土地上，並不在郊野公園範圍內。康文署於11月23日同意為樹木C進行一次性修剪工作。該署於11月24日透過1823回覆投訴人，並於2022年1月19日完成相關樹木工作。這宗個案由接獲投訴起計至樹木辦介入並釐清樹木管理責任需時167日，若以康文署於6月15日首次接獲1823的轉介計，則用了逾五個月的時間。

個案（四）：部門爭議涉及海堤的樹木管理責任

圖5：個案（四）的事涉樹木
（資料來源：發展局）



4.21 2019 年 6 月 11 日，1823 接獲投訴，指某街道上的某樹木（「樹木 D」）樹枝太長並伸入私人土地範圍，要求跟進。同日，1823 將個案轉介至康文署。6 月 12 日，康文署向 1823 表示，該署的實地視察發現樹木 D 位於私人土地上，遂要求將個案轉介至地政總署。6 月 14 日，1823 將個案轉介至地政總署。

4.22 7 月 5 日，地政總署向 1823 表示，該署的資料顯示樹木 D 生長於海堤上，遂要求將個案轉介至土拓署。7 月 8 日，1823 將個案轉介至土拓署，並要求康文署、地政總署及土拓署相關主事職員重新審視個案。同日，土拓署向 1823 表示，該署只負責海堤結構的維修保養事宜，但不包括海堤上的樹木問題，因此要求將個案轉介至地政總署。

4.23 7 月 11 日，1823 要求康文署、地政總署及土拓署的部門聯絡主任重新審視個案。由於爭議仍未獲解決，7 月 22 日，1823 將個案上呈至康文署、地政總署及土拓署的部門投訴主任，並一併要求樹木辦介入。樹木辦及後進行調解，地政總署因應投訴已處理了一段時間，於 7 月 29 日同意安排承辦商為樹木 D 進行一次性修剪工作，惟該署表明此個案不能作為日後同類型個案的參考案例。該署同時要求樹木辦釐清涉及海堤的樹木管理責任，不論維修海堤的責任屬土拓署或其他部門。8 月 21 日，地政總署經 1823 回覆投訴人，並於 10 月 20 日完成相關樹木工作。樹木辦在回應本署的主動調查報告草擬本時補充，該辦當時曾向相關部門索取進一步資料，以便考慮所需的跟進工作；惟因未收到相關回覆，且鑑於個案實屬罕見，因此當時認為毋須特別為所有位處海堤的樹木管理責任新訂分工準則。這宗個案由接獲投訴起計至樹木辦介入並釐清樹木管理責任需時 48 日，若以地政總署於 6 月 14 日首次接獲 1823 的轉介計，則需時 45 日。

個案（五）：部門再次爭議涉及海堤的樹木管理責任

圖 6：個案（五）的事涉樹木
（資料來源：發展局）



4.24 2021 年 8 月 31 日，1823 接獲投訴，指某街道上的樹木（「樹木 E」）生長過盛影響街燈光線，要求跟進。1823 將個案轉介至康文署。9 月 6 日，康文署向 1823 表示，該署的實地視察發現樹木 E 位於行人路欄杆外的海堤上，該海堤由土拓署負責維修保養，遂要求將個案轉介至土拓署。

4.25 9 月 8 日，土拓署接獲 1823 轉介個案，並於 9 月 9 日進行實地視察，確認海堤的結構良好。9 月 13 日，土拓署將視察結果告知 1823，並表示該署只負責海堤結構的維修保養事宜，同時指出《技術通告》內列明地政總署應負責護養位於未批租及未撥用政府土地上而沒有指定保養部門的樹木。1823 遂將個案轉介至地政總署。

4.26 9 月 16 日，地政總署向 1823 表示，凡位於未批租及未撥用政府土地上而沒有指定部門負責護養的樹木，該署會提供非常規性護養服務。由於土拓署確認他們負責海堤的維修保養，該政府土地並非沒有指定的維修保養部門，因此地政總署認為樹木 E 的護養工作並不屬該署的職權範圍，並要求 1823 將個案轉介至土拓署。9 月 16 及 20 日，1823 分別要求康文署、地政總署及土拓署相關主事職員及部門聯絡主

任審視個案。10 月 4 日，1823 將個案上呈至康文署、地政總署及土拓署的部門投訴主任，並一併要求樹木辦介入。10 月 18 日，由於爭議仍未獲解決，1823 根據當時投訴處理機制要求樹木辦正式介入以釐清責任。

4.27 樹木辦檢視個案後認為，即使樹木 E 坐落的海堤屬未批租及未撥用政府土地，但土拓署會定期為該海堤提供維修保養，而該樹木早已牢固地生長在該海堤上，因此由土拓署處理該投訴最為理想。最終，樹木辦於 11 月 4 日作出裁決，該投訴涉及的樹木 E 應由土拓署負責處理。11 月 15 日，1823 將樹木辦的裁決轉告土拓署。11 月 22 日，土拓署向 1823 表示會安排修剪相關樹木，並於 2022 年 1 月 27 日完成修剪工作。這宗個案由接獲投訴起計至樹木辦作出裁決並釐清樹木管理責任需時 65 日，而若以土拓署於 9 月 8 日首次接獲 1823 轉介計，則用上約兩個月的時間。樹木辦在回應本署的主動調查報告草擬本時補充，該辦其後已將此具代表性裁決個案的總結上傳至政府內聯網，作為具指導性的案例，以供部門遵從。

個案（六）：部門未按跨部門機制的要求轉介個案

圖 7：個案（六）的事涉樹木
（資料來源：1823 及房屋署）



4.28 2022 年 7 月 22 日，1823 接獲投訴，指位於某屋邨範圍斜坡上樹木（「樹木 F」）的樹葉遮擋了街燈燈光，要求跟進。由於投訴人提供的地理資訊地圖位置顯示樹木 F 位於

房委會轄下某屋邨範圍的斜坡上，1823 於 7 月 26 日將個案轉介至房屋署跟進。

4.29 7 月 28 日，房屋署回覆 1823，指樹木位於某街道，不屬屋邨範圍內，但無提供任何其他輔助資料（如地圖、相片）。1823 經自行翻閱資料後，估計事涉樹木由康文署護養，遂將個案轉介至該署。8 月 1 日，康文署回覆 1823，指根據「地理空間資訊樞紐」及該署的記錄，樹木 F 位於某屋邨範圍內，因此建議將個案轉介房屋署跟進。同日，1823 要求房屋署及康文署的主事職員重新審視個案。8 月 4 日，1823 將個案上呈至房屋署及康文署的部門聯絡主任，並一併要求樹木辦介入。

4.30 經檢視個案後，房屋署先後於 8 月 10 日及 22 日向投訴人發出中期及具體回覆，並於 10 月 19 日完成相關樹木工作。

個案（七）: 部門需時超過 365 日才提供具體回覆

圖 8：個案（七）的事涉樹木
（資料來源：1823）



4.31 2021 年 5 月 14 日，1823 接獲投訴，指某街燈附近的樹木（「樹木 G」）有塌樹風險，要求跟進。5 月 18 日，1823 轉介個案至地政總署，並致電通知該署樹木 G 有塌樹風險，

需盡快跟進。5 月 24 日，地政總署向 1823 提供中期回覆，表示該署的承辦商正跟進個案，並將安排職員進行實地視察，以確定事涉植物的護養責任誰屬。

4.32 由於地政總署未有適時回覆，1823 於 2021 年 5 月 25 日、29 日及 6 月 4 日向該署發出催辦通知，以及 2021 年 6 月至 2022 年 5 月期間共 21 次向該署發出逾期個案報告。

4.33 2022 年 5 月 26 日，地政總署向 1823 提供具體回覆，表示有關個案仍在調查中；如個案屬該署特別行動專責組的負責範圍，專責組將根據評估報告，安排承辦商進行所需的修剪、移除樹木或植物護養工程。5 月 30 日，1823 回覆投訴人。地政總署在回應本署的主動調查報告草擬本時補充，該署曾多番催促承辦商提交調查報告，惟承辦商仍未適時跟進。2023 年 4 月 1 日，承辦商於視察時發現事涉樹木已被移除。該署已就承辦商疏忽處理有關個案發出書面警告，敦促其改善工作表現，並會在其季度表現報告中反映此事。這宗個案由接獲投訴起計至地政總署向 1823 提供具體回覆需時 377 日。

5

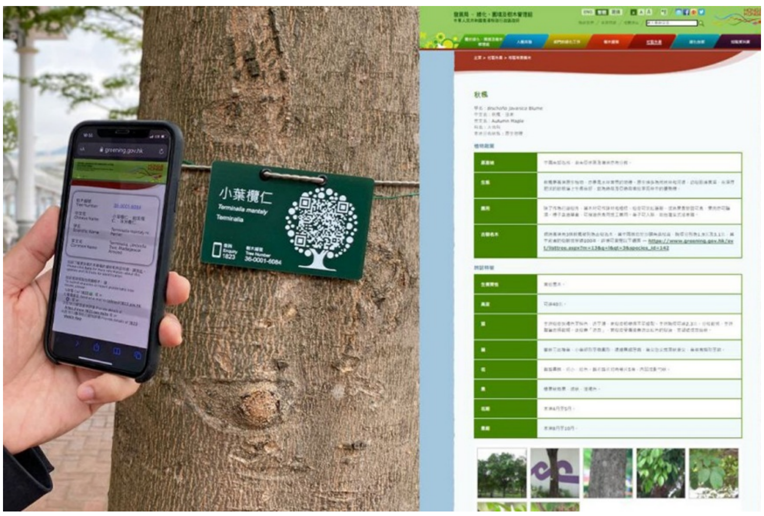
樹木辦
推出的改善措施

5.1 自 2010 年成立以來，樹木辦針對樹木投訴處理推出了不同改善措施，以教育市民更有效地匯報樹木問題、協助 1823 在處理樹木投訴時識別負責的部門，以及加強協調和督導部門處理樹木投訴的工作。相關措施詳述如下。

教育市民更有效地匯報樹木問題

二維條碼樹木標籤計劃

圖 9：二維條碼樹木標籤
(資料來源：發展局網頁)



5.2 樹木辦自 2020 年 1 月起開展二維條碼樹木標籤計劃，以便利市民匯報問題樹木，同時向公眾展示更多樹木的知識，例如樹木的品種、原產地、樹木特徵、植物趣聞等。現時，該計劃已在約 20 萬棵位於行人道旁、公園、花園、休憩處及公共屋邨的樹木安裝二維條碼樹木標籤，當中約 5 萬棵位於公共屋邨並由房屋署負責管理，而 15 萬棵則由康文署負責管理。市民可透過智能手機掃描樹木標籤上的二維條碼，直接致電、發送電郵或開啟 1823 應用程式匯報問題樹木。

5.3 樹木辦表示，安裝二維條碼樹木標籤的考慮因素包括該樹木須位於政府土地上、於較多人流的地點及能被公眾人士安全地接近。標籤不適宜安裝於市民難以接觸的樹木上（例如斜坡上、快速公路旁的樹木等），以免帶來安全隱患。樹木辦正與房屋署和康文署商討在新落成的公共屋邨、公園、花園、休憩處及行人道旁適合的樹木上安裝二維條碼樹木標籤，屆時獲安裝標籤的樹木數目會隨之增加。

公眾宣傳及教育

圖 10：樹木辦舉辦的公眾教育活動相片
（資料來源：發展局）



5.4 樹木辦在舉辦不同的公眾教育活動中，會介紹樹木管理投訴所需的資料，以便公眾人士能有效地匯報樹木問題。該辦亦已將匯報所需資料的提示訊息加入管理組網站的「報告問題樹木」頁面內，讓市民清楚掌握報告所需資料。

圖 11：匯報樹木問題的提示信息
（資料來源：發展局管理組網頁）



協助 1823 在處理樹木投訴時識別負責的部門

圖 12 至圖 14：1823 的網上投訴表格
（資料來源：1823 網頁）







5.5 為識別負責的樹木管理部門以作出投訴轉介，1823 會向投訴人詢問一些特定問題，以取得涉事樹木的相關資料，例如樹木標籤上的樹木編號、照片、位置圖等。2013 年至 2023 年，樹木辦三度檢視該些特定問題及提出意見，協助 1823 向投訴人搜集足夠資料以便轉介個案至合適部門。

加強協調和督導部門處理樹木投訴的工作

與樹木管理部門分享個案經驗

5.6 為了減少需要釐清樹木管理責任的情況，樹木辦自2016 年起將個別具代表性個案的裁決總結上傳至政府內聯網，作為具指導性的案例，以供部門遵從。截至 2023 年 3 月，共有 10 宗個案上傳至政府內聯網。樹木辦亦會每季向主要樹木管理部門的部門投訴主任以電郵方式分享更多上呈個案的觀察及分析，以供各部門的投訴主任參考及與相關同事分享。樹木辦亦已於 2023 年 2 月開始在工務及護理綠化委員會會議分享個別具代表性複雜個案的裁決情況及結果，以便各主要樹木管理部門檢視情況及作出跟進。

提前介入樹木投訴的爭議

5.7 根據現行的投訴轉介機制，如部門對樹木管理責任有爭議，1823 會按序要求相關部門的主事職員、聯絡主任及投訴主任重新審視個案。若樹木管理責任仍未獲釐清，1823 會把個案轉介樹木辦裁決。

5.8 為加快釐清樹木管理責任，樹木辦自 2022 年年初起試行優化機制，提前介入處理全部由 1823 上呈至部門投訴主任的個案，而無需等待 1823 要求樹木辦進行調解或裁決。截至 2022 年 11 月 30 日，樹木辦主動協調上呈至部門投訴主任的個案，並已釐清約 30 宗個案的樹木管理責任。這些個案由上呈部門投訴主任，至完成各部門間的協調並釐清樹木管理責任的平均時間為 8 天，較以往所需平均時間大幅減少。樹木辦表示，由於成效顯著，該辦已於 2023 年 2 月正式落實優化措施，並更新有關投訴處理機制，提前介入處理全部由 1823 上呈至部門投訴主任的個案。

定期向高層次委員會匯報樹木投訴數據

5.9 樹木辦自 2022 年 6 月起，恆常向工務及護理綠化委

員會[15]和綠化、園境及樹木管理督導委員會[16]匯報經 1823 接收有關樹木投訴的整體數字、平均處理時間及正在處理的個案數目。樹木辦認為，此舉可讓發展局及各樹木管理部門定期交流意見，以確保上游的園境規劃、設計和推行工作，與下游的樹木管理工作，緊密配合。

5.10 此外，樹木辦總監會繼續審視每月由 1823 提供的報告，並適時提醒部門首長級人員盡力處理逾期未完成跟進的投訴個案。若情況未有改善，發展局將要求與部門首長級人員會面以提供適切的協助。截至 2023 年 2 月，逾期未回覆的投訴個案，已經大幅降至每月少於 10 宗。

指示部門檢視內部處理投訴的流程

5.11 樹木辦已於 2023 年 2 月要求主要樹木管理部門檢視現有內部處理投訴的流程，以確保部門首長級人員知悉及妥善監察處理投訴的進度，並盡早介入逾期個案。樹木辦已完成檢視主要樹木管理部門的方案。截至 2023 年 3 月，所有主要樹木管理部門已設立內部機制，以便高層管理人員監察處理投訴的進度。

5.12 樹木辦亦主動帶領及協調各樹木管理部門與運輸署及警務處道路管理組商討，探討加快處理為進行路旁樹木護養所作的臨時交通措施申請，並已取得良好進展。現時，樹木管理部門可透過特定渠道，與運輸署及警務處磋商臨時交通措施申請，以縮減處理時間。

檢討從不同渠道接收的樹木投訴的記錄方式

5.13 現時市民除了透過 1823，亦可直接聯絡相關樹木管理部門提出對樹木管理的投訴及建議。這些投訴一般由相關部門按其服務承諾自行處理，並記錄在部門內部的電腦系統

---

[15] 工務及護理綠化委員會由發展局副秘書長（工務）1 擔任主席，委員包括九個主要樹木管理部門及四個與綠化、園境及樹木管理有關的部門委派的高級管理人員。

[16] 綠化、園境及樹木管理督導委員會由發展局常任秘書長（工務）擔任主席，委員包括九個主要樹木管理部門及六個與綠化、園境及樹木管理有關的部門委派的高級管理人員。

內。樹木辦知悉，個別部門已將由不同渠道接收的樹木投訴，統一記錄於 1823 的投訴系統內以便跟進及監察。該辦於 2022 年 8 月舉行的綠化、園境及樹木管理督導委員會會議上與各部門分享有關做法，並邀請各部門考慮採用。

5.14 樹木辦留意到，現時大部分樹木管理部門均能按其服務承諾處理樹木投訴個案，因此該辦認為現階段未有迫切需要要求所有部門將從不同渠道接收的樹木投訴統一記錄於 1823 的投訴系統內。該局會繼續監察部門處理樹木投訴的進度，並適時與 1823 商討安排的可行性。

協助地政總署處理積壓樹木投訴

5.15 樹木辦表示，除了地政總署，其他樹木管理部門大致能根據其服務承諾處理樹木投訴。地政總署負責為生長在未批租和未撥用政府土地上的樹木提供非經常樹木護養工作（例如移除和修剪樹木、剪草），這類土地佔全港土地約 33%，而生長在這些土地上的樹木數量龐大，因此沒有詳盡的記錄或統計。此外，相關土地分散且幅員廣闊，通常並非公眾經常到達及使用的地方，很多投訴亦涉及偏遠、沒有車路到達或未明位置，樹木護養工作因此須以人手長途搬運修樹工具及樹木斷枝，往往增加處理的時間和難度。

5.16 過往多年，樹木辦採取了不同措施，協助地政總署處理樹木投訴的工作。以往位於車路旁五米範圍內的樹木，包括位於未批租及未撥用政府土地上的樹木，由康文署提供恆常護養，而地政總署則需為生長在車路旁五米範圍以外、位於未批租及未撥用政府土地上的樹木，提供非經常性的護養。樹木辦認為，若部門能為更多車路旁的樹木提供適切的恆常護養，將可提升公眾安全及減少樹木相關投訴。樹木辦與地政總署及康文署多番商討後，於 2015 年決定將公共道路兩旁 10 米範圍內約 15 萬棵位於未批租及未撥用政府土地上的樹木，撥歸康文署以提供恆常護養。發展局並更新了《技術通告》以反映此項修訂。樹木辦認為，從風險管理及有效利用資源的角度而言，上述安排已涵蓋大部分對人流、車流或公眾構成影響的樹木。雖然如此，樹木辦會不時檢視相關安排並按需要作出改善。

5.17 另外，樹木辦監察並不時書面提醒地政總署有關樹木投訴的整體進度，並要求該署作出跟進行動及匯報進度。樹木辦亦分別於 2018 年 1 月、2020 年 7 月、2022 年 7 月及 2023 年 3 月與地政總署首長級人員會面，討論有關樹木管理事宜，包括如何加快處理 1823 轉介的投訴。

5.18 於 2022 年 7 月與地政總署的首長級人員會面中，樹木辦知悉，自 2021 年底至 2022 年首季，疫情嚴重影響該署及承辦商處理投訴的工作。樹木辦與地政總署檢視其處理投訴的流程、人手編制及合約安排，並提供指導及建議。其後，地政總署於 2022 年 11 月成立一個由副署長領導的工作小組，全面檢討處理樹木投訴的程序，包括精簡工作流程、優化合約條款及研究建立一個中央電腦資料系統，以便更有效監察個案進度。該檢討已於 2023 年 1 月中完成，並提出九項改善建議。當中七項已實施的措施包括精簡「須優先處理」個案(例如枯樹)的工作流程；精簡移除不良品種的樹木個案的工作流程；精簡剪草個案的工作流程；簡化承辦商的樹木風險評估報告格式；優化回覆投訴人的標準覆函，務求溝通清晰；精簡審批施工通知的工作流程；以及統一開展樹木修剪前在現場豎設警告標誌的安排。該署亦正研究優化植物護養新合約的合約條款，以及建立一套應急的臨時電腦資料系統以監察及跟進處理投訴個案的進度[17]。

5.19 樹木辦表示，地政總署過去多月的工作取得成效，該署於 2022 年 12 月底就所有逾 2,000 宗的積壓投訴向 1823 表示會跟進相關個案。

成立專責小組檢視現行樹木管理指引

5.20 發展局於 2022 年 9 月成立由常任秘書長（工務）主持的路旁樹木種植和護養專責小組（「專責小組」），檢視現行的樹木管理指引，包括檢查樹木的方法、在路旁種植的樹木品種、樹木的地面和地下生長空間、土壤質量管理要求等。專責小組亦有跟進各部門處理投訴及巡查樹木後的工作

---

[17] 地政總署表示，正爭取所需資源開發一個全面的中央電腦資料系統以記錄與樹木有關的投訴及跟進工作，現時正建立一個應急的臨時電腦資料系統，用以監察及跟進處理投訴個案的進度、進行數據分析和簡化部份工作流程，從而協助承建商更快和更有效地處理投訴個案。新系統預期於 2023 年年中投入使用。

及執行力度，以及考量現有道路旁相對大型樹木是否配合現時環境，並探討處理方向。

5.21 2023 年 1 月，專責小組共提出 10 項建議，包括清晰闡明發展局與樹木管理部門的關係、定期檢查位於未批租和未撥用政府土地的樹木，以及加強風險緩減措施的執行等。樹木辦期望透過優化現有的檢測及風險評估制度，長遠可從源頭減低有問題的樹木數目，繼而減少投訴。

6

本署的評論及建議

緒言

6.1 政府採用「綜合管理方式」管理政府土地上的樹木，由負責保養轄下政府設施或土地的部門，護養所屬範圍內的樹木。發展局轄下的樹木辦為本港制定全面的樹木管理策略及措施、統籌及協調各部門的樹木管理工作，並就複雜的個案為部門提供樹藝方面的意見，務求政策能有效實施。

6.2 樹木辦負責在中央層面協調及督導各部門處理樹木投訴，在過往多年推出了不同改善措施（**第 5 章**）。本署欣悉，在本調查進行期間，樹木辦已積極實施一系列改善措施，包括檢視及更新有關投訴處理機制、加強協調和督導部門處理樹木投訴的工作、協助部門處理積壓樹木投訴個案，以及成立由發展局常任秘書長（工務）主持的專責小組，全面檢視了現行的樹木管理指引，並提出了 10 項建議，以優化樹木檢測及風險評估制度（**第 5.21 段**）。自 2022 年 12 月至今，逾期未回覆的投訴個案，已經大幅降至每月少於 10 宗。本署相信，上述改善措施應有效從源頭減低有問題的樹木數目，繼而減少投訴。

6.3 綜合這項主動調查所得，本署認為，樹木辦現時在協調及督導各部門處理樹木投訴的工作，特別是涉及權責爭議的個案方面，有以下可改善之處。

本署的評論

樹木辦應更主動介入涉及權責爭議的投訴個案

6.4 1823 提供的資料顯示，2018 年至 2022 年 10 月期間，1823 每年平均接獲約 24,000 宗樹木投訴，涉及部門權責爭議的個案每年平均約 1,100 宗，佔全年接獲的投訴 3.3% 至 5.9%不等（**第 3.9 段，表 8**）。而在該些涉及權責爭議的個案中，每年皆有數十宗個案需時超過三個月投訴人才獲回覆（**第 3.9 段，表 9**）。雖然涉及部門權責爭議的個案只佔整體投訴的少數，但鑑於樹木的狀況存在變數，若投訴個案因部門的權責爭議而不獲適時處理，不但容易令市民感到政府部門互相推卸責任，更可能帶來安全隱患。

6.5 根據現行的跨部門機制，就涉及部門權責爭議的投訴個案，1823 會按序先後要求相關部門的主事職員、聯絡主任及投訴主任（屬首長級職員）重新審視個案，如爭議仍未獲釐清，1823 會要求樹木辦作出裁決。為了讓樹木辦盡早知悉及介入涉及權責爭議的投訴個案，1823 在分別上呈個案至相關部門的聯絡主任及投訴主任時，均會一併通知樹木辦。雖然如此，本署調查發現，過往樹木辦在接獲 1823 通知後會按機制待相關部門的投訴主任重新審視個案，若爭議仍未獲得解決，樹木辦才正式介入並作出所需協調及裁決。

6.6 本署審研的個案顯示，當樹木辦按機制介入時，個案可能已出現嚴重延誤。在個案（一）、個案（二）及個案（三），多個部門對樹木管理責任有分歧，1823 致力斡旋不果，樹木辦介入處理時個案距離接收時間已達四至六個多月不等。該三宗個案最終分別用了 195 日、218 日及 167 日才能釐清樹木管理責任，以投訴性質而言，處理時間完全不合比例。

6.7 在本署展開初步查訊後，樹木辦於 2022 年年初試行優化機制，提前介入處理全部由 1823 上呈至部門投訴主任的個案，而無需等待 1823 要求樹木辦進行調解或裁決。由於成效顯著，該辦已於 2023 年 2 月正式落實該優化措施（**第 5.8 段**）。本署對樹木辦主動提出改善措施，予以肯定。

6.8 雖然如此，從本署的個案研究可見，投訴的處理時間會受不同因素影響，個案上呈至相關部門的投訴主任時或已出現嚴重延誤。例如：於個案（一）及個案（二），地政總署在接獲 1823 轉介後五個月才回覆指不同意接收個案；在個案（三），樹木所在的政府土地被界定為「具特殊科學價值地點」，屬罕見情況，多個部門需時了解樹木管理責任。在上述個案中，即使樹木辦當初在個案上呈至部門投訴主任時已經介入，整體處理時間不會明顯減少。

6.9 由此可見，就涉及部門權責爭議的樹木投訴個案，若樹木辦僅以個案處理階段來決定何時介入，未必能夠適時解決爭議。既然樹木辦訂立跨部門機制是為了有效釐清樹木管理責任以盡早處理投訴，本署認為，該辦應考慮以樹木投訴的整體處理時間作為其中一個介入個案的準則：即使個案仍未上呈至部門投訴主任的階段，若個案的整體處理進度已因不同原因出現嚴重延誤，樹木辦便應介入，以免問題樹木因未獲適時處理而引致環境衞生滋擾甚至安全風險。

樹木辦應善用處理個案的經驗減少部門爭議

6.10 發展局頒布的《技術通告》列明樹木管理部門的分工安排，樹木管理責任基本上以樹木所在的位置界定。本署審研的個案顯示，部門不時對《技術通告》的規定有不同理解，甚至就同類問題重覆發生爭議。

6.11 在個案（一），相關部門爭議應以樹木的哪個部分來界定位置。在個案（二），各部門對《技術通告》內有關「非快速公路的公共道路（郊野公園除外）路緣起計 10 米範圍內而未批租及未撥用政府土地上的樹木」的詮釋出現分歧，包括事涉樹木是否位於非快速公路（郊野公園以外）的公共道路旁、事涉樹木相距該公共道路的距離，以及該公共道路是否有路緣。本署相信，類似上述的爭議應並不罕見。

6.12 在個案（四），該宗在 2019 年 6 月接獲的投訴涉及位於海堤上的樹木，樹木辦以調解方式處理，最終地政總署同意安排承辦商進行一次性修剪，但該署同時要求樹木辦釐清涉及海堤的樹木管理責任。樹木辦當時曾向相關部門索取進一步資料，以便考慮所需的跟進工作；惟因未收到相關回

覆，且鑑於個案實屬罕見，因此當時認為毋須特別為所有位處海堤的樹木管理責任新訂分工準則。及至 2021 年 8 月同類爭議再次出現（個案（五）），最終個案需由樹木辦作出裁決，認為事涉海堤上的樹木應由土拓署負責護養。

6.13 現時部門的樹木管理責任以樹木的位置劃分，《技術通告》採用較為原則性的準則，因此可預見部門在實際處理個案時有可能持不同意見。雖然樹木辦已自 2022 年起將個別具代表性個案的裁決總結上傳至政府內聯網，作為具指導性的案例，以供部門遵從，但 1823 提供的數據顯示，2022 年涉及意見分歧的投訴個案數目維持於約 800 宗水平（**第 3.9 段，表 8**）。向部門分享裁決個案的資料，對減少部門爭議的作用仍有待觀察。

6.14 本署明白，部分投訴或有其特別情況，部門之間的權責爭議不大可能完全避免，但本署更關注的是，各部門對樹木管理責任的分工有否長期存在根本性的意見分歧甚至誤解，以致同類爭議重覆出現，就如上述個案(四)及個案(五)。

6.15 本署認為，除了與部門分享個別裁決個案外，樹木辦應就已完成的個案進行系統性分析，整合各部門對樹木管理責任常見的分歧和誤解，與部門定期進行交流及分享。進一步而言，樹木辦應總結過往多年處理涉及部門權責不清的投訴個案的經驗，適時檢視及按需要更新《技術通告》的內容，適當地加入過往裁決個案所得的原則性指引，供各部門遵從。事實上，《技術通告》自 2015 年 10 月實施以來從未經檢討。本署相信，上述措施應有助減少部門對樹木管理責任的爭議。

樹木辦應督導及監察部門遵從跨部門機制處理投訴轉介

6.16 根據現行的跨部門機制，部門若在接獲 1823 轉介樹木投訴後認為所涉的樹木不屬其職權範圍，需在接獲轉介個案當日起計七個工作天內向 1823 提交初步調查報告以便再次轉介個案。有關報告應包括部門的初步發現，例如顯示樹木位置的地圖及相片，以及要求轉介個案的理據和建議轉介的部門（如可適別）（**第 2.12 段**）。

6.17 個案(一)、個案(二)及個案(三)顯示,有部門未能在指定的時限內回覆 1823 不同意接收個案,因而大幅延長了相關投訴的整體處理時間。個案(六)則顯示,有部門回覆 1823 時只簡單地表示樹木位於某街道,不屬其管轄範圍,但無提供任何其他輔助資料(如地圖、相片),以致 1823 需時翻閱資料以找出負責的部門。以上種種均會影響樹木投訴的整體處理進度。1823 作為一站式接收市民查詢和投訴的渠道,雖然在部門出現爭議時致力充當斡旋的角色,但如部門不充分配合,實會妨礙 1823 的工作,最終影響公共服務。

6.18 本署認為,樹木辦應督導各部門嚴格按照跨部門機制的規定處理投訴轉介個案,即如不同意接收個案需在指明時限內提出轉介要求,並在提出該要求時向 1823 提供充足資訊。樹木辦亦應監察部門的遵從情況,確保投訴個案獲適時轉介。鑑於 1823 日常處理大量投訴,對各部門的遵從情況會有一定觀察,樹木辦可與 1823 商討制訂適切的監察措施。

樹木辦應指示部門有權責爭議時及早安排聯合視察

6.19 本署從個案研究中留意到,部門之間的爭議很多時候均源於各自對現場環境有不同觀察。若部門僅依靠地圖上顯示的資料或部門本身的視察結果,爭議容易變成各說各話。事實上,這類型的爭議皆可透過部門進行聯合視察得以釐清。然而,現時部門在有權責爭議時安排聯合視察甚為罕見,往往待樹木辦介入後才按該辦的要求參與聯合視察。

6.20 本署認為,樹木辦應指示各部門就樹木投訴出現權責爭議時及早安排聯合視察,以盡快釐清樹木管理責任。

樹木辦應加強監察部門因應投訴而進行的一般樹木工作

6.21 現時,樹木管理部門會按各自的服務承諾回覆樹木投訴。至於處理投訴所涉的樹木管理工作,發展局制定的《樹木風險評估及管理安排指引》訂明,樹木管理部門若於高人流、車流地區識別枯樹或證實非古樹名木感染褐根病,須在不多於四星期內將其移除(**第 2.18 段**)。除此以外,樹木辦並沒有要求部門就一般樹木工作(例如修剪樹木、清理枯枝

等）訂定完成時限，部門可按各自的情況決定如何跟進。

6.22 本署調查發現，已委聘承辦商協助進行樹木工作的部門，一般會在合約內訂明完成有關工作的時限。然而，不論有否委聘承辦商，所有部門均沒有就一般樹木工作制訂內部處理時限，亦沒有設立數據庫備存投訴所涉及樹木工作的完工日期（**第 2.21 段**）。即使部門能按服務承諾回覆投訴人，目前沒有客觀資料顯示部門實際上有否適時跟進投訴所涉的樹木工作。

6.23 本署認為，樹木辦負責協調及督導各部門的樹木管理工作，有責任監察部門處理樹木投訴的表現和制訂可接受的標準。本署建議，樹木辦要求各部門按實際需要就因應投訴而進行的一般樹木工作訂定時限，並定期向樹木辦匯報相關數據以作監察，確保部門妥善跟進投訴所涉的樹木問題。

樹木辦應檢視及優化 1823 月度報告的數據類別

6.24 1823 每月會向樹木辦提交有關樹木投訴的報告，詳列多項數據，包括於有關月份 1823 收到的樹木投訴數目、已完成、未完成及逾期回覆的投訴數目；上述按部門劃分的投訴數目、平均回覆時間、逾期個案數目和以逾期時段劃分的分項數字；以及上呈至部門聯絡主任、投訴主任及樹木辦的投訴個案數目（**第 3.1 段**）。樹木辦會透過 1823 的月度報告監察各部門處理樹木投訴的情況。

6.25 本署認為，現時 1823 月度報告包含的數據類別有可改善之處。1823 月度報告中各部門的逾期個案數目，均為該月份最後一日當刻的數字，即並非累計數字。舉例而言，假設某樹木投訴的回覆限期為 4 月 6 日，即使負責的部門在 4 月 26 日才能提供具體回覆，但 4 月份的報告只會顯示在 4 月 30 日當日仍屬逾期的個案，因此這宗曾經逾期 20 日的投訴並不會反映於該報告內。由此可見，1823 現時的月度報告未能全面反映部門處理樹木投訴的表現。而由於 1823 過往並無備存部門逾期回覆的累計投訴數目，樹木辦未能掌握部門逾期處理 1823 轉介的投訴的整體情況，包括延誤回覆的個案數目、延誤回覆的時間及趨勢。

6.26 此外，涉及權責不清的投訴個案普遍需時處理，現時 1823 的月度報告只載列上呈至部門內不同人員甚至樹木辦審研的個案數目，但沒有分析該些個案的完成處理時間。本署認為，涉及權責不清的投訴個案的平均完成處理時間有重要參考價值，可有助樹木辦檢視跨部門機制的成效。

6.27 本署建議，樹木辦檢視及優化 1823 月度報告的數據類別，以加強監察各部門處理樹木投訴的表現和跨部門機制的運作情況。

樹木辦應收集非經 1823 接獲的樹木投訴的數據

6.28 2018 年至 2022 年（截至 10 月），政府每年平均接獲約 28,000 宗樹木投訴，其中約 24,000 宗經 1823 接獲（佔 86%），以及約 4,000 宗由樹木管理部門直接或以其他方式接獲（佔 14%）（**第 3.11 段**）。

6.29 1823 按既定機制處理收到的樹木投訴，要求負責的部門按指明的時限回覆，並定期向逾期回覆的部門發出催辦通知及每月個案逾期報告（**第 2.11 段**）。1823 亦會每月向樹木辦提供載有各項數據的樹木投訴報告，以便監察。

6.30 至於非經 1823 接獲的樹木投訴，各樹木管理部門會根據各自的監察機制及服務承諾處理。樹木辦現時只要求各部門每年匯報接獲的樹木投訴總數，但沒有要求其他數據分析，包括平均回覆時間、逾期回覆的個案數目等資料，可見樹木辦對非經 1823 接收的樹木投訴及部門處理的情況，了解相對有限。

6.31 樹木辦曾探討是否需要將非經 1823 接收的投訴，統一記錄於 1823 的投訴系統內以便監察。雖然個別部門已採用上述做法，但由於現時大部分樹木管理部門均能按其服務承諾處理樹木投訴個案，該辦認為現階段未有迫切需要要求其他部門跟隨（**第 5.14 段**）。

6.32 本署認為，如所有樹木管理部門將從不同渠道接收的樹木投訴統一記錄於 1823 的投訴系統內，確能清晰展現投訴處理的整體情況，對樹木辦掌握及監察部門的工作，應

有重要幫助。本署理解，上述措施涉及技術細節，樹木辦和各樹木管理部門需時與 1823 作出研究。雖然如此，本署認為，即使沒有統一記錄投訴的系統，樹木辦仍應採取措施，收集更多非經 1823 接獲的樹木投訴的數據，以作監察。

6.33 本署建議，樹木辦要求各部門定期匯報非經 1823 接獲的樹木投訴的相關數據，以全面監察從不同渠道接收的樹木投訴及部門跟進的情況。

樹木辦應持續監察地政總署處理樹木投訴的表現

6.34 1823 的資料顯示，地政總署過往曾有大量逾期回覆的樹木投訴。截至 2021 年 12 月及 2022 年 3 月，該署皆有超過 2,000 宗積壓的樹木投訴尚待回覆（**第 3.6 段，表 6**）。個案（七）亦顯示，儘管 1823 在轉介投訴時已告知地政總署據投訴人的資料，涉及的樹木有倒塌風險，要求該署盡快跟進，但該署在接獲投訴後超過一年才經 1823 回覆投訴人個案仍在調查中，遑論該署後續的跟進工作。本署認為，有關個案實屬嚴重延誤，實在不能接受。

6.35 本署留意到，自 2022 年下半年起，樹木辦已加強督導地政總署的樹木投訴工作；該署內部亦成立了由副署長領導的工作小組，全面檢討處理樹木投訴的程序，並提出九項改善建議，當中七項已經實施（**第 5.18 段**）。1823 的資料顯示，過往積壓的情況已有明顯改善，截至 2022 年 10 月，地政總署逾期回覆的樹木投訴數目已大幅減少至四宗（**第 3.7 段，表 6**）。

6.36 雖然如此，需注意的是，上段所指的是地政總署逾期回覆 1823 的個案數目，該署並無備存實際仍未完成清理的樹木投訴數目，因此沒有客觀資料顯示過去積壓的投訴所涉的樹木實際上是否已全部獲妥善處理。部門固然有責任適時回覆投訴，但妥善跟進投訴所涉的樹木問題，更為重要。地政總署正建立一個應急的臨時電腦資料系統，並預期於 2023 年年中投入使用（**第 5.18 段**）。本署期望，該署善用新系統作為內部監察工具，跟進投訴個案和進行數據分析。

6.37 無論如何，地政總署負責為未批租及未撥用政府土地上的樹木提供非經常性的樹木護養，涉及的樹木數量龐大；該署接獲的樹木投訴，每年平均佔 1823 收到的總投訴數目 34%，可見該署處理樹木投訴的工作繁重。本署認為，樹木辦應持續監察地政總署處理樹木投訴的表現，並在有需要時向該署提供協助，確保有問題的樹木獲妥善處理。

本署的建議

6.38 綜合以上評論，申訴專員對發展局轄下的樹木辦有以下建議：

(1) 就涉及部門權責爭議的樹木投訴個案，考慮以投訴的整體處理時間作為其中一個介入的準則，以減低問題樹木因未獲適時處理而引致環境衞生滋擾甚至安全風險（**第 6.4 至 6.9 段**）；

(2) 就曾處理涉及權責爭議的樹木投訴個案進行系統性分析，整合各部門常見的分歧和誤解，與部門定期進行交流及分享，並適時檢視及按需要更新《技術通告》的內容，適當地加入過往裁決個案所得的原則性指引，供各部門遵從（**第 6.10 至 6.15 段**）；

(3) 督導各部門嚴格按照跨部門機制的規定處理投訴轉介個案，即如不同意接收個案需在指明時限內提出轉介要求，並在提出該要求時向 1823 提供充足資訊。樹木辦亦應監察部門的遵從情況，確保投訴個案獲適時轉介（**第 6.16 至 6.18 段**）；

(4) 指示各部門就樹木投訴出現權責爭議時及早安排聯合視察，以盡快釐清樹木管理責任（**第 6.19 至 6.20 段**）；

(5) 要求各部門按實際需要就因應投訴而進行的一般樹木工作訂定時限，並定期向樹木辦匯報相

關數據以作監察，確保部門妥善跟進投訴所涉的樹木問題（**第 6.21 至 6.23 段**）；

(6) 檢視及優化 1823 月度報告的數據類別，以加強監察各部門處理樹木投訴的表現和跨部門機制的運作情況（**第 6.24 至 6.27 段**）；

(7) 要求各部門定期匯報非經 1823 接獲的樹木投訴的相關數據，以全面監察從不同渠道接收的樹木投訴及部門跟進的情況（**第 6.28 至 6.33 段**）；以及

(8) 持續監察地政總署處理樹木投訴的表現，並在有需要時向該署提供協助，確保有問題的樹木獲妥善處理（**第 6.34 至 6.37 段**）。

鳴謝

6.39 本署進行調查期間，獲發展局、效率辦、漁護署、建築署、土拓署、渠務署、民政總署、房屋署、路政署、地政總署、康文署及水務署全力配合，並獲市民提交意見及資料，申訴專員謹此致謝。

申訴專員公署
檔案：DI/463
2023 年 7 月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：

Facebook.com/Ombudsman.HK **Instagram.com/Ombudsman_HK**

圖表目錄

圖 / 表	標題	頁數
圖 1-2	個案（一）的事涉樹木	25
圖 3	個案（二）中事涉的公共道路	28
圖 4	個案（三）的事涉樹木	29
圖 5	個案（四）的事涉樹木	31
圖 6	個案（五）的事涉樹木	33
圖 7	個案（六）的事涉樹木	34
圖 8	個案（七）的事涉樹木	35
圖 9	二維條碼樹木標籤	37
圖 10	樹木辦舉辦的公眾教育活動相片	38
圖 11	匯報樹木問題的提示信息	39
圖 12-14	1823 的網上投訴表格	39-40
表 1	《技術通告》下樹木管理責任分工的基本原則	5
表 2	1823 就樹木投訴的分類和處理及部門回覆的時限	8-9
表 3	10 個主要樹木管理部門所護理的樹木數目	11-12
表 4	經 1823 接獲的樹木投訴宗數	15

表 5	部門就樹木投訴回覆 1823 的平均時間	16
表 6	部門逾期回覆 1823 的樹木投訴宗數	17-18
表 7	部門逾期回覆 1823 的時間分布	18-19
表 8	1823 需釐清樹木管理責任的投訴分布	20
表 9	就有權責爭議的樹木投訴部門直接或經 1823 具體回覆投訴人的時間分布	21
表 10	非經 1823 接獲的樹木投訴宗數	22
表 11	部門具體回覆非經 1823 接獲的樹木投訴的平均時間	23
表 12	部門逾期具體回覆投訴人的樹木投訴宗數	24